

Chapuis Romain

2 ESG 1

Vente et négociation

Argumentaire de vente



Produit : Alfa Roméo 147 et 159



Plan d'étude

I) Phase de contact :

- I.1) Ma présentation
- I.2) Présentation de la société
- I.3) But de l'entretien

II) Phase de découverte :

- II.1) Project
- II.2) Client
- II.3) Objectifs du client
- II.4) Position du client

III) Phase de négociation :

- III.1) Présenter l'offre commerciale
- III.2) Caractéristiques produites
- III.3) Traité des objections
- III.4) Suggestion d'une action



I) Phase de contact :

I.1) Ma présentation :

Romain Chapuis, conseiller clientèle et directeur commercial pour le distributeur exclusif France d'Alfa Roméo, il a été le créateur du réseau Alfa-Roméo en France il y a 10 ans. Soucieux de sa renommée, la maison mère choisit avec grand soin les distributeurs. Celui-ci dispose d'une grande autonomie dans la gestion de sa clientèle, de la gestion financière, mais il est aussi garant de l'image de marque et du développement de celle-ci.

I.2) Présentation de la société :

Alfa Romeo est un constructeur automobile italien, parmi les plus réputés au monde qui a été créé à Milan le 24 juin 1910. Devenu la propriété de Fiat Auto depuis 1986, il était auparavant la propriété de l'État italien, à travers son holding public IRI, de 1933 à 1986.

Cette marque a, dans les années 1970 et 1980, conquis le cœur des jeunes cadres dynamiques par des coupés sportifs dotés de moteurs très performants qui ont fait sa réputation.

“La voiture de course d'aujourd'hui, est la voiture de série de demain”... En appliquant cette devise à la lettre, Alfa Romeo a comblé depuis 90 ans tous les amoureux des belles mécaniques.

Le design est au cœur d'Alfa Romeo comme il est au cœur de l'Italie. Aucun pays n'offre une production comparable de designers et d'idées du design, et l'on ne trouve nulle part ailleurs un tel foisonnement d'entreprises ayant pareillement appliqué de manière industrielle, souvent depuis le début du 20ème siècle, leur idée du design dans les secteurs les plus divers. C'est dans cet environnement culturel particulièrement fécond que s'exprime chaque jour le talent de nos designers qui pensent et conçoivent les voitures de demain. Ils sont au cœur d'un processus qui maintient intact le fait que le design, génétiquement inscrit dans la personnalité d'Alfa Romeo, contribue à ce que chaque modèle marque de son empreinte l'histoire de l'automobile.

Les formes séduisantes des modèles Alfa Romeo expriment à la fois personnalité et fonctionnalité. La beauté et l'élégance ne s'accompagnent jamais de détails superflus.

I.3) But de l'entretien :

Un particulier ayant reçu dans sa boîte aux lettres une publicité sur la nouvelle Alfa 147, vient vous voir en concession pour s'informer et prendre connaissance de celui-ci car il souhaite changer sa voiture.

Suite au lancement de la nouvelle 147 et 159, Alfa Roméo relance des entreprises clientes de véhicules de fonction. Un de vos clients vient vous voir pour prendre connaissance de ces nouveaux modèles, nous allons donc le convaincre de moderniser sa flotte.



II) Phase de découverte :

II.1) Prospect :

Vous nous avez trouvé facilement ? C'est la 1^{ère} fois que vous venez nous voir ?

II.2) Client :

Vos enfants vont bien ? Comment se sont passées vos vacances aux Bahamas ?

II.3) Déterminer les objectifs du client :

Le particulier a acheté il y a 3 ans une voiture de marque allemande qu'il trouve très bien mais qui manque d'agrément de conduite, il souhaite changer celle-ci par une voiture moderne mais qui peut lui apporter de vraies sensations de conduite.

Le professionnel dispose d'une flotte de 150 véhicules pour ses commerciaux et sa direction, sa flotte commence à se faire vieille, l'usure des véhicules est prononcée, il souhaite renouveler sa flotte afin que celle-ci reflète le caractère de sa société.

II.4) Déterminer la position du client :

Le particulier veut changer sa voiture dans les 3 mois mais il hésite entre plusieurs marques et plusieurs modèles.

Le professionnel va renouveler sa flotte de façon progressive dans un délai de 6 mois, il hésite entre la marque allemande Audi et notre marque.

III) Phase de négociation :

III.1) Présenter l'offre commerciale :

L'automobile est un outil déterminant dans la vie de l'entreprise quelle que soit sa taille. Artisan, commerçant, profession libérale, PME, ou Grand Groupe, votre parc automobile est un outil de développement, un vecteur d'image et un outil de stimulation.

A travers son offre "Entreprises" Alfa Romeo s'est fixée une mission : répondre aux exigences pragmatiques des professionnels en proposant des offres de services et d'assistance complète, en y ajoutant ce qui fait la force d'Alfa Romeo : design, performance, distinction.

Certains symboles d'Alfa Romeo restent à jamais gravés dans l'imaginaire collectif : son esprit sportif, sa vitalité indomptable, le son de ses moteurs, l'élégance de ses lignes, et le style italien par excellence.

Nous vous proposons 2 modèles :

Élégance citadine et esprit sportif, l'**Alfa 147** incarne les valeurs chères à la tradition Alfa Romeo et ralliera les adeptes d'une vie pleine d'action et de raffinement.

Riche de nouveaux équipements, l'**Alfa 147** se distingue par les lignes compactes et élancées qui caractérisent sa nouvelle silhouette.



Avec son nouveau profil volontaire, l'abaissement de sa calandre et ses nouveaux blocs optiques en amande convergeant vers le légendaire écusson, l'**Alfa 147** exprime un caractère audacieux et volontaire. Ce nouveau design renforce la sensation d'une tenue de route et d'une stabilité irréprochables tout en attirant l'attention grâce à son esthétique. De l'arrière, l'**Alfa 147** retient le regard grâce à des détails qui signent son élégante sportivité.

Les phares, plus allongés et triangulaires, soulignent l'impression de robustesse. Le nouveau hayon est mis en valeur par des groupes optiques exclusifs

La deuxième est une routière l'alfa 159 :

L'**Alfa 159** marque l'arrivée d'une nouvelle génération d'Alfa Romeo. La mise en œuvre des dernières innovations technologiques fait de l'**Alfa 159** une berline de référence, qui répond aux exigences les plus élevées en matière de dynamique, de confort et de sécurité active et passive. Toutes ces nouveautés renforcent le caractère et le style Alfa Romeo, et n'entraînent en rien un tempérament routier si spécifique, bien au contraire.

III.2) Caractéristiques produites :

Nous allons rentrer maintenant dans les caractéristiques précises de nos 2 modèles, nous verrons que beaucoup de ses caractéristiques sont communes ce qui en fait des modèles très proches tout en appartenant à des segments différents.

Voici les caractéristiques communes :

- Motorisation performante :

L'Alfa 147 propose 2 motrices essences avec injection directe TS et 2 moteurs diesel. Les deux moteurs 1.6 essence et le 2.0 avec admission à géométrie variable développent des valeurs de couple élevées dès 2 000 tr/mn. Les motorisations Turbodiesel excellentes aussi en performances, deux motorisations 1.9 de 120 ch 8v et 150 ch 16v à injection Multijet qui réussissent brillamment à allier silence, puissance et réduction de la consommation et des émissions polluantes.

L'Alfa 159 propose trois moteurs à essence avec injection directe JTS et trois moteurs turbo-compressés diesel bénéficiant d'un Common Rail nouvelle génération. Le six cylindres en V 3.2 à essence garantit une sportivité maximum, le diesel 2.4 JTDM associe la puissance de ses 210 chevaux à une absolue fiabilité. Le 1.9 et le 2.2 JTS à essence offrent des performances d'excellence, tandis que les 1.9 JTDM diesel assurent des prestations de pointe tout en maintenant à un très bas niveau les coûts de fonctionnement.

Alfa 147		Alfa 159	
Essence	Diesel	Essence	Diesel
1.6 TS 120ch	1.9 JTD 120	1.9 JTS 160ch	1.9 JTD 120
2.0 TS 150ch	1.9 JTD 150 (2 arbres à cames)	2.2 JTS 185ch	1.9 JTD 150
		3.2 V6 JTS 280ch	2.4 JTD 210

Il est clair que nous surpassant nettement nos concurrents sur les performances de nos moteurs, mais cela ne fait toutes les performances de nos voitures.



La puissance des moteurs de l'**Alfa 147** est particulièrement bien servie par l'extraordinaire précision des boîtes de vitesses proposées.

La boîte manuelle à 5 rapports dispose d'une structure à quatre étages de sélection, avec un dispositif qui prévient l'enclenchement involontaire de la marche arrière synchronisée et maintient la souplesse dans le temps.

La boîte manuelle à 6 rapports est disponible sur le 1.9 JTDM de 150 ch. Cette boîte offre une grande polyvalence et un style de conduite sportif.

La boîte séquentielle Selespeed offre le plaisir d'une conduite souple et agréable, sans ôter les mains du volant. Cette technologie avancée est disponible sur le 2.0 Twin Spark et procure des sensations de conduite intactes.

1ère objection : Ces moteurs plutôt puissants ne provoquent-ils pas une consommation endémique ?

- Sécurité excellente :

Le cœur du système de sécurité passive de l'Alfa 147 se trouve dans son habitacle indéformable. Cette structure particulièrement solide a été conçue par Alfa Romeo comme une authentique cellule de survie, grâce à sa coque à déformation contrôlée intégrant des barres de renforts de protection.

Les ceintures de sécurité ont fait l'objet d'une grande attention. Elles sont munies de prétensionneurs et d'un limiteur de charge sur les ceintures avant et arrière.

Tous les dispositifs de sécurité de la voiture sont réglés électroniquement, tel le système anti-incendie FPS (Fire Prevention System) qui bloque automatiquement et instantanément l'alimentation de carburant en cas d'accident.

Afin que l'Alfa 147 soit encore plus sûre en cas d'accident, six airbags garantissent une protection totale des passagers. Ils se décomposent en deux airbags côté conducteur et passager, deux airbags latéraux parfaitement intégrés dans les sièges avant et deux airbags de fenêtre de nouvelle conception

Par ailleurs, tous les modèles sont dotés de dispositifs pour la protection passive contre le vol : clé Alfa Code, immobiliseur et verrouillage de direction. En cas de forçage, ce système évite d'endommager la colonne de direction et les mécanismes de blocage.

En matière de sécurité active et passive, l'**Alfa 159** se place résolument en tête de sa catégorie. Afin de garantir la protection des passagers, les principaux éléments de structure sont liés entre eux de manière rigide au moyen de soudures laser. Utilisation de nouveaux aciers haute-résistance et "dual-phase" pour la carrosserie, plate-forme indéformable, structure à haute rigidité du support moteur : tout a été conçu et mis en œuvre pour assurer aux passagers une protection maximum, même en cas de choc à grande vitesse. En ce qui concerne la sécurité passive, l'**Alfa 159** est équipée des dispositifs les plus avancés, permettant d'obtenir les meilleurs résultats. En plus des airbags frontaux, latéraux et des airbags rideaux, elle offre les airbags les plus innovants pour les genoux du conducteur et, en option, des passagers. Alfa Romeo pense aussi à la sécurité des plus petits. Ainsi, les sièges arrière qui les accueillent sont équipés de fixations Isofix® à trois points qui permettent un ancrage confortable et sûr des sièges enfants.



Voici la liste des équipements de sécurité :

Airbag frontal conducteur et passager	VDC (Système électronique de stabilisation de la trajectoire)	Commande de désactivation ASR/VDC	Barre anti-intrusion sur portes avant et arrière	Dispositif <i>Follow me home</i> (extinction différée des feux)
Airbag genoux conducteur	ABS	ESP (Stabilisation de la trajectoire)	Ceintures de sécurité avant avec prétensionneur	Eclairage des seuils de portes
Airbag genoux passager	EBD (Répartiteur de freinage)	MSR (Système anti-calage du moteur)	Ceintures de sécurité arrière à enrouleur avec prétensionneur	Projecteurs halogène
Airbags latéraux avant	Assistance au freinage d'urgence	Coupure automatique de l'alimentation de carburant en cas de choc	Avertisseur sonore de ceinture de sécurité non bouclée (à l'avant)	Lave-glace intelligent (balayage des essuie-glaces différencié)
Airbags rideaux avant et arrière	ASR (Anti-patinage)	Pédalier rétractable en cas de choc frontal	Banquette arrière équipée de fixations Isofix®3 points	Protection anti-démarrage Alfa Code
Fermeture centralisée automatique des portes (à partir de 20 km/h)	Commande intérieure de verrouillage/déverrouillage des portes	Verrouillage de la trappe à carburant centralisé avec celui des portes	Sécurité enfants sur les portes arrière	

Par ailleurs la majeure partie de ses équipements sont de série alors que souvent chez nos concurrents (notamment bavarois) beaucoup d'entre eux sont en option.

2^{ème} objection : Toute cette sécurité n'entache pas au plaisir de conduite ?

- Respect de l'environnement :

Tous les moteurs de l'Alfa 147 et 159 répondent aux normes d'émissions polluantes Euro 4. En outre, les moteurs Diesels sont équipés en série du filtre à particules. Conçu pour toute la durée de vie du véhicule, il ne requiert pas l'emploi d'additifs pour sa régénération.

3^{ème} objection : Vos émissions sont-elles inférieures à vos concurrents ?

- Plaisir de conduite :

Que ce soit pour l'Alfa 147 ou 159 le plaisir de conduire à son apogée. Elles font naître d'infinies émotions. Elles sont sûres et offrent au conducteur un contrôle total.

Elles doivent leur parfaite tenue de route à des suspensions avant à double triangulation et des suspensions arrière multibras, qui assurent aux roues une tenue optimale et maintiennent un contact constant avec la route. De plus, leur remarquable système de freinage doté de l'ABS avec répartiteur électronique de freinage (EBD) leur donne en particulier pour l'Alfa 159 une distance d'arrêt à 100 km/h de 36 mètres seulement. Elles s'appuient sur les systèmes électroniques de contrôle de stabilité les plus sophistiqués, comme le système électronique de stabilisation de trajectoire (VDC) par exemple. Des systèmes qui laissent néanmoins au conducteur tout le plaisir de maîtriser son véhicule.

Lors des tests sur piste, l'Alfa 159 a enregistré des valeurs qui lui permettent de concurrencer les voitures "Grand Tourisme" les plus affirmées.

4^{ème} objection : Ce plaisir de conduite est-il synonyme d'entretien fréquent ?



- Des consommations raisonnables :

Au niveau des consommations nous nous situons très bien face à la concurrence, nos moteurs plus puissants, plus performants consomment autant voir moins que des motorisations moindres chez nos concurrents.

Alfa 147				Alfa 159			
Essence		Diesel		Essence		Diesel	
1.6 TS	11,2 l/100 km cycle urbain, 6,4 l/100 km cycle extra-urbain, 8,2 l/100 km cycle mixte.	JTD 120	5,8 l/100 km cycle mixte, 7,8 l/100 km cycle urbain, 4,7 l/100 km extra urbain.	JTS 160ch	12,2 l/100 km en cycle urbain, 6,6 l/100 km en cycle extra-urbain, 8,7 l/100 km en cycle mixte.	JTD 120	7,8 l/100 km en cycle urbain, 4,9 l/100 km en cycle extra-urbain, 5,9 l/100 km en cycle mixte.
2.0 TS	12,1 l/100 km cycle urbain, 7,0 l/100 km cycle extra-urbain, 8,9 l/100 km cycle mixte.	JTD 150	5,9 l/100 km cycle mixte, 8,0 l/100 km cycle urbain, 4,8 l/100 km cycle extra-urbain.	JTS 185ch	13 l/100 km en cycle urbain, 7,3 l/100 km en cycle extra-urbain, 9,4 l/100 km en cycle mixte.	JTD 150	8,1 l/100 km en cycle urbain, 4,8 l/100 km en cycle extra-urbain, 6 l/100 km en cycle mixte.
				V6 280ch	15,9 l/100 km en cycle urbain, 8,5 l/100 km en cycle extra-urbain, 11,5 l/100 km en cycle mixte.	JTD 210	9,3 l/100 km en cycle urbain, 5,4 l/100 km en cycle extra-urbain, 6,8 l/100 km en cycle mixte.

5^{ème} objections : Des consommations peu attrayantes pour les moteurs essence ?

- Fiabilité accrue :

Depuis de nombreuses années, la firme italienne s'applique à utiliser le meilleur de la technologie pour la fiabilisation de ses modèles. La technologie de pointe s'observe dans les moindres détails comme, par exemple, dans l'accélérateur électronique, dérivé de la Formule 1 : toute connexion mécanique est supprimée, la pédale d'accélérateur renvoie à la centrale de gestion moteur un signal qui commande électroniquement l'ouverture du papillon d'air. Cette architecture novatrice permet une gestion extrêmement précise de l'accélération offrant ainsi de grands avantages en termes de rendement, de performances et d'émissions polluantes. Les bougies platine, les poussoirs hydrauliques, les tendeurs automatiques des courroies permettent de réduire la maintenance (première intervention à 100 000 kilomètres). Alfa Romeo a vraiment travaillé depuis une vingtaine d'années pour redonner une image de voitures fiables mais où le plaisir de conduite est toujours aussi présent, et encore plus. Elle se place maintenant au même niveau que c'est concurrent et souvent mieux.

6^{ème} objections : Malgré cette fiabilité avancée, les coûts d'entretien restent élevés ?



- Voiture compact mais spacieuse :

Modularité. Espace. Fonctionnalité.

La polyvalence est bien le terme qui caractérise l'habitacle de l'Alfa 147. En version cinq portes ou en trois portes, l'élégance et la fonctionnalité de l'habitacle en font un véritable espace de vie.

L'intérieur spacieux est le résultat d'une excellente répartition des volumes de l'habitacle. Cet équilibre est le fruit d'une étude pointue destinée à améliorer la position du conducteur et les espaces pour la tête et les jambes. Une fois à bord, conducteur et passagers savourent pleinement la sensation d'espace que procure le design élégant du poste de conduite et des sièges. Ainsi, les longs trajets deviennent de beaux voyages.

L'Alfa 147 est pensée pour vivre librement chaque situation, grâce à son nouveau coffre à bagages modulaire disposant d'importantes possibilités de chargement : jusqu'à 1 042 dm³.

La banquette arrière rabattable entièrement en 1/3 - 2/3 peut recevoir tout type de bagages et satisfaire toutes vos exigences de transport. La planche de bord munie d'une grande boîte à gants a été conçue selon une même exigence de confort et de fonctionnalité.

7^{ème} objections : Cette habilités est-elle réelle ?

- Une routière plutôt compacte :

Les dimensions extérieures - 4,660 m de long, 1,828 m de large, 1,417 m de haut et un empattement de 2,700 m - sont généreuses, et permettent d'offrir un niveau d'habitabilité élevé. Malgré une taille globale inférieure à ses concurrentes directes, l'Alfa 159 reste plus agile, plus maniable sans entacher à son volume intérieur, l'habitacle traduit un juste équilibre entre sportivité et élégance, et offre une habitabilité maximum.

8^{ème} objections : Ses dimensions moins importantes doivent forcément nuire à son habitabilité ?

- Modernité classique :

Malgré une technologie foisonnante Alfa Romeo a su évoluer dans ce sens tout en gardant un esprit classique sur les sensations de conduite. Il ne faut pas oublier qu'Alfa Romeo produit des voitures à sensations, dessinées, développées pour le plaisir de conduire. C'est ce qui la distingue de toutes les autres marques où il n'est plus question de plaisir mais simplement de sécurité, d'économie...

9^{ème} objections : Pensez-vous que le plaisir de conduite est plus important que la sécurité ?

- Un intérieur luxueux :

L'**Alfa 159** est sans doute la plus haute expression qui soit du confort et du style propres à Alfa Romeo. Spacieux et raffiné, l'habitacle traduit un juste équilibre entre sportivité et élégance, tandis que les accueillants sièges baquet et le fabuleux silence intérieur recréent tout l'agrément d'un salon. Dans une **Alfa 159**, il ne manque rien. Orienté vers le conducteur, le tableau de bord met à sa disposition une instrumentation numérique remarquablement lisible, un affichage multifonction, un autoradio avec lecteur CD/MP3 Bose, un dispositif de navigation satellitaire de dernière génération avec téléphone GSM doté de haut-parleurs, tous ces dispositifs pouvant être actionnés par commande vocale basée sur la technologie Bluetooth.



L'**Alfa 147** propose un intérieur raffiné et élégant, où le confort règne en maître.

Pour être parfaitement à l'aise, le conducteur peut moduler la hauteur et la profondeur du volant, ainsi que la hauteur du siège. Le design exclusif de la console intègre une partie argentée. La planche de bord est désormais accessible en plusieurs teintes et les nouveaux compteurs sur fond noir ou blanc et argent permettent une lecture optimale des principaux paramètres du véhicule.

Les commandes radio et téléphone se trouvent au volant afin de maximiser la concentration du conducteur.

Le climatiseur automatique bi-zone assure une température idéale de part et d'autre de l'habitacle.

Disponible en couleur, le combiné intégrant l'autoradio avec lecteur CD, le téléphone et le navigateur GPS, permettent de vous guider où vous désirez avec une précision extrême.

Le téléphone GSM bi-bande avec fonctions mains libres et reconnaissance vocale permet de communiquer tout en gardant les mains sur le volant.

Enfin, grâce à l'écran multifonctions de l'ordinateur de bord, il est possible d'obtenir des informations sur les principaux paramètres de voyage.

Les intérieurs exclusifs de l'**Alfa 147** sont la synthèse d'une grande élégance et d'un tempérament sportif naturel. Les propositions esthétiques sont centrées sur des critères de fonctionnalité, d'originalité et d'innovation ancrés dans les valeurs de dynamisme et d'élégance qui ont forgé le succès de l'Alfa 147.

10^{ème} objections : Tout ce luxe a un prix ?

- Utilisation d'une banque d'organes communs à Alfa / Fiat / Lancia :

Notre marque Alfa Romeo utilise pour la fabrication de ses modèles une banque d'organe commune au trio italien : Fiat / Alfa / Lancia. Ce qui lui permet d'assurer un approvisionnement sans faille de ses voitures, d'autre part la disponibilité des pièces détachées est accrue et l'autre principal avantage est la diminution des coûts de fabrication et d'entretien ?

11^{ème} objections : Malgré ces organes communs le réseau de concessionnaires semble peu développé ?

- Un design très marqué :

Dans l'univers des berlines de caractère, Alfa Romeo est depuis toujours une référence. Le niveau de qualité de l'**Alfa 159** symbolise l'expression de cette exigence.

Dessinée par Giorgetto Giugiaro, en collaboration avec le Centro Stile Alfa Romeo, l'**Alfa 159** a une ligne fascinante, sportive, reconnaissable entre toutes.

La calandre mythique Alfa Romeo et les généreux groupes optiques circulaires donnent à l'avant tout son caractère. La courbe de la lunette arrière exprime à la fois robustesse unique et distinction. Le double pot d'échappement et le petit becquet de coffre soulignent une esthétique de caractère.

Tout dans l'**Alfa 159** exprime élégance, puissance, robustesse et dynamisme. Un caractère exalté par les jantes en alliage 16, 17 ou 18" déclinées en sept styles différents. L'arrière est caractérisé par la fluidité des lignes, l'élégance des sorties d'échappement chromées et le petit becquet, associant style et fonctionnalité jusque dans les moindres détails. Les feux arrière en amande sont divisés par la coupe du coffre à bagages et reprennent le thème graphique des optiques avant. Les dimensions extérieures - 4,660 m de long, 1,828 m de large, 1,417 m de haut et un empattement de 2,700 m - sont généreuses, et permettent d'offrir un niveau d'habitabilité élevé.



Le style de l'**Alfa 147** est le résultat d'une étude attentive des moindres détails. Ce goût du détail s'observe dans le dessin plus affirmé de la calandre, des ailes avant, du capot, et des nouveaux boucliers.

Le soin apporté à ces éléments induit une plus grande fluidité des lignes, signe d'une élégance toute sportive. Ces lignes fluidifiées offrent à l'**Alfa 147** une moindre résistance à l'air, tout en laissant intacts son ergonomie et son style inimitable.

Sa brillante tenue de route résulte d'une parfaite répartition des volumes. Chaque trait est étudié pour combiner robustesse et agilité, alliant ainsi la vigueur d'une musculature séduisante à la douceur de lignes élancées. Les roues affleurant la carrosserie se fondent harmonieusement dans la ligne du modèle et permettent d'accueillir un large éventail de jantes 16" et 17" en alliage aluminium avec des pneus larges.

12^{ème} objections : Ce design mis en avant n'est-il pas trop tape à l'œil ?

- Des services exclusifs :

Alfa Romeo propose de nombreux services

- Entretien / Réparation / Assistance
- Indemnité complémentaire
- Assistance véhicule de remplacement
- Garantie / Assistance
- Assurance

- Entretien / Réparation / Assistance

Vous budgétisez l'intégralité des coûts de maintenance de vos véhicules. Les opérations d'entretien prévues par le constructeur y compris la main d'œuvre, les pièces d'usure, les pannes mécaniques et les appoints (huile, lave glace...) sont prises en charge par Alfa Romeo sur présentation de la carte services. Cette prestation vous fait également bénéficier du service « Assistance » de première urgence en cas de panne mécanique, accident, vol et tentative de vol. Une tolérance kilométrique sera admise à la restitution du véhicule.

- Indemnité complémentaire

La Garantie Indemnité Complémentaire valeur à neuf 3 ans (IC) couvre, en cas de vol ou de sinistre total la différence pouvant exister entre le montant de la facture du véhicule financé et la valeur de remplacement à dire d'expert du véhicule ou le montant de remboursement de l'assureur principal.

La plus élevée des deux valeurs est retenue pour le calcul de l'Indemnité Complémentaire, valeur à neuf 3 ans.

Conditions :

L'assurance Indemnité Complémentaire est plafonnée à 25 000 euros. De la 4^e à la 5^e année de financement, l'indemnisation ne peut dépasser 50% de la valeur de remplacement à dire d'expert du véhicule.



- Assistance véhicule de remplacement

Dans le cadre de l'indemnité complémentaire, vous bénéficiez en cas d'immobilisation pour panne, accident, vol, tentative de vol, incendie ou perte totale, du service dépannage et/ou d'un véhicule de remplacement sans franchise d'immobilisation*.

Prestations Assistance (selon nature de l'immobilisation) :

- Dépannage sur place du véhicule,
- Remorquage jusqu'au distributeur ou agent agréé du réseau constructeur de la marque le plus proche si le véhicule ne peut pas être réparé sur place.

Prestations Véhicule de remplacement :

- 5 jours en cas de panne,
- 15 jours en cas d'accident ou de tentative de vol,
- 30 jours en cas de perte totale,
- 45 jours en cas de vol ou d'incendie.

- Garantie / Assistance

La Garantie/Assistance sur un véhicule neuf prend automatiquement le relais de la garantie constructeur.

Prestations Garantie :

- la couverture des frais de réparations dues à une défaillance électronique, électrique ou mécanique,
- l'assistance en cas de panne, tout au long de votre financement en kilométrage illimité.

Si l'immobilisation dépasse 24 heures, l'assistance liée à la garantie vous offre le choix entre :

Prestations Assistance :

- la mise à disposition jusqu'à 48h d'un véhicule de remplacement d'une catégorie proche ou équivalente à celle de votre voiture,

ou

- le remboursement des titres de transport,

ou

- la prise en charge des frais d'hébergement.



- Assurance

L'assurance intégrée dans votre contrat permet une gestion performante des sinistres et une mensualisation de vos primes. Elle prend effet le jour de la livraison et s'arrête le jour de la restitution.

Nous proposons 3 niveaux d'assurance :

- La perte financière,
- La protection conducteur,
- L'assurance tous risques multiconducteurs " sociétés et particuliers ".

D'autres services proposés au professionnel tel que :

- pneumatique :

Cette option assure le remplacement, le contrôle, le réglage de la géométrie, la fourniture des pneumatiques, l'équilibrage ainsi que la réparation des crevaisons. Elle est subordonnée à la souscription de la prestation entretien.

Ce service est disponible pour un financement en Location Longue Durée et est également disponible dans le contrat Atout Services.

- carburant :

Alfa Romeo Financement propose la mise à disposition de cartes carburant (Shell et/ou Total). Une caution équivalente à un mois de consommation (remboursée dès restitution de la carte carburant) est calculée selon le kilométrage et la motorisation du véhicule. La facturation se fait par la suite au réel des enlèvements, un état par quinzaine détaillant les retraits est envoyé.

13^{ème} objections : Ces services sont-ils plus avantageux que des services extérieurs ?

- Un financement adapté :

Alfa Romeo propose aussi bien pour les particuliers que les entreprises 3 modes de financements :

- Crédit Classique
- Location avec Option d'Achat
- Location Longue Durée à Particulier



- Crédit Classique :

Ce mode d'acquisition personnalisé de votre véhicule permet de budgétiser librement vos mensualités en optant pour des durées de 12 à 60 mois.

Il vous garantit un plan de financement sans surprise et une trésorerie préservée.

Avantages :

- Avec ou sans apport initial,
- Pas de Frais de dossier,
- Première mensualité à 30 jours, (pour les entreprises)
- Intérêts comptabilisés en charge (pour les entreprises)
- Les véhicules apparaissent à l'actif du bilan : (pour les entreprises)
- La carte grise du véhicule est au nom de votre entreprise,
- Vous maîtrisez la revente de votre véhicule.

- Location avec Option d'Achat :

La Location avec Option d'Achat (LOA) est une formule souple qui vous permet de choisir le montant de vos loyers ainsi que la durée de votre financement (37, 49 ou 61 mois). Au terme de votre contrat, vous avez la possibilité d'acquérir le ou les véhicules en réglant l'option d'achat d'un montant de 1% ou 10% de la valeur d'origine du véhicule ou de le restituer auprès de votre Distributeur Agréé.

- Location Longue Durée à Particulier :

Location sur 2,3,4 ans.

Le loyer est calculé en fonction de votre kilométrage annuel et de la durée pendant laquelle vous utilisez votre véhicule. C'est avant tout votre mode d'utilisation qui est pris en compte.

Pour les entreprises : La LLD vous donne l'opportunité de bénéficier d'un ou plusieurs véhicules Alfa Romeo en contrepartie d'un loyer forfaitaire mensuel ou trimestriel calculé en fonction d'une durée et d'un kilométrage prédéfinis.

Avantages :

- Maîtrise et budgétisation des coûts,
- Contrats modifiables en fonctions des besoins réels de l'entreprise,
- Suivi et maintenance des véhicules,
- Renouvellements des véhicules facilités,
- Pas de problèmes de revente,
- Pas d'impact sur le bilan,
- Possibilité d'externaliser la gestion du parc.

14^{ème} objections : Ces propositions de financement n'emprisonne-t-il pas le client avec la marque ?



Récapitulatifs des objections :

- 1^{ère} objection : Ces moteurs plutôt puissants ne provoquent-t-il pas une consommation endémique ?
- 2^{ème} objection : Toute cette sécurité n'entache pas au plaisir de conduite ?
- 3^{ème} objection : Vos émissions de CO2 sont-elles inférieures à vos concurrents ?
- 4^{ème} objection : Ce plaisir de conduite est-il synonyme d'entretien fréquent ?
- 5^{ème} objections : Des consommations peu attrayantes pour les moteurs essence ?
- 6^{ème} objections : Malgré cette fiabilité avancée, les coûts d'entretien restent élevés ?
- 7^{ème} objections : Cette habileté est-elle réelle ?
- 8^{ème} objections : Ses dimensions moins importantes doivent forcément nuire à son habitabilité ?
- 9^{ème} objections : Pensez-vous que le plaisir de conduite est plus important que la sécurité ?
- 10^{ème} objections : Tout ce luxe a un prix ?
- 11^{ème} objections : Malgré ces organes communs le réseau de concessionnaires semble peu développé ?
- 12^{ème} objections : Ce design mis en avant n'est-il pas trop tape à l'œil ?
- 13^{ème} objections : Ces services sont-ils plus avantageux que des services extérieurs ?
- 14^{ème} objections : Ces propositions de financement n'emprisonne-t-il pas le client avec la marque ?

III.3) Traité des objections :

1^{ère} objection : Ces moteurs plutôt puissants ne provoquent-t-il pas une consommation endémique ?

technique de l'affaiblissement : Il est vrai que les gens ont à l'esprit qu'un moteur puissant consomme forcément beaucoup, or il y a eu de très nombreux progrès à ce niveau, notamment des progrès techniques avec la gestion électronique, le système d'injection directe. Maintenant un moteur performant comme les notre consomme de moins en moins en apportant un agrément de conduite intact.

2^{ème} objection : Toute cette sécurité n'entache pas au plaisir de conduite ?

technique de l'interprétation : C'est tout à fait vrai, mais notre politique chez Alfa Romeo nous permet d'apporter une sécurité maximale tout en renforçant le plaisir de conduite. Ce plaisir se caractérisant par le design de nos modèles, leur élégance, leur raffinement, leur comportement sportif, la sonorité envoûtante de nos moteurs...

Les qualités routières des Alfa Romeo ne sont plus à démontrer : comportement impeccable quels que soient le revêtement et l'adhérence, maniabilité et souplesse sur tous types de trajets, rapidité de réaction et contrôle total lors de changements de voies, stabilité parfaite lors de freinages en virage.



3^{ème} objection : Vos émissions de CO2 sont-elles inférieures à vos concurrents ?

technique de l'affaiblissement : Au niveau des moteurs essence nous sommes dans la moyenne, les tests Euro 4 étant de plus en plus sévères Alfa Romeo a su respecter avec brio ses normes tout en gardant des performances remarquables, il en est de même avec ses moteurs diesel qui en plus d'être peu gourmand sont très peu polluants grâce au filtre à particule monté de série ce qui n'est pas le cas chez nos concurrents.

4^{ème} objection : Ce plaisir de conduite est-il synonyme d'entretien fréquent ?

technique de la diversion : Pour vous plaisir de conduire rime avec entretien fréquent ? Il faut savoir que la 1^{ère} date d'entretien se situe à 100.000km et même 120.000 sur la 147. Par ailleurs nos ingénieurs ont su concilier performance et coût d'utilisation, la durée de vie des trains roulants, du système de freinage ont été étudiés et conçus pour réduire au maximum l'entretien.

5^{ème} objections : Des consommations peu attrayantes pour les moteurs essence ?

technique de l'affaiblissement : A 1^{ère} vue les consommations pour les moteurs essence peuvent paraître élevées mais compte tenu des performances elles aussi élevées de nos moteurs et comparées à la concurrence, la consommation reste plus que raisonnable, cela se vérifie encore plus avec les diesel qui sont d'une sobriété exemplaire.

6^{ème} objections : Malgré cette fiabilité avancée, les coûts d'entretien restent élevés ?

technique de l'écran : J'y viendrai tout à l'heure en vous expliquant le fonctionnement d'Alfa Romeo.

7^{ème} objections : Cette habileté est-elle réelle ?

Comparer aux véhicules concurrents (Renault Clio, Audi A3, Peugeot 308...) les témoignages d'utilisateur sont formels, mais pour vous en convaincre allons voir de plus près notre Alfa 147.

Les succès de l'Alfa 147.

8 novembre 2000 : l'Alfa 147 gagne le "Volant d'or" 2000, prix le plus prestigieux en Allemagne dans la catégorie des compactes, surpassant aisément l'Audi A3 et l'Opel Corsa. Organisée par la revue "Bild am Sonntag", hebdomadaire dominical le plus diffusé en Europe, cette manifestation se déroule chaque année depuis maintenant 25 ans. Ce prix avait déjà été attribué à l'Alfa GTV en 1995

8^{ème} objections : Ses dimensions moins importantes doivent forcément nuire à son habitabilité ?

Comparer aux véhicules concurrents (Renault Laguna, Audi A4, BMW 330, ...) les témoignages d'utilisateur sont formels, mais pour vous en convaincre allons voir de plus près notre Alfa 159.

9^{ème} objections : Pensez-vous que le plaisir de conduite est plus important que la sécurité ?

technique de l'interprétation : Il n'y a aucune contradiction entre plaisir et sécurité, par ailleurs Alfa Romeo s'est toujours efforcé de faire passer la sécurité en premier et cela lui a plutôt bien réussi puisque les résultats des crash tests placent nos modèles dans les meilleurs.



10^{ème} objections : Tout ce luxe a un prix ?

technique du boomerang : Certes mais ce prix justifie et garantit ce luxe. Luxe qui d'ailleurs reste discret, sobre. A niveau d'équipement, de performance équivalent Alfa Roméo est très concurrentiel. Il faut savoir que nos modèles disposent d'un équipement de série très complet ce qui n'est pas le cas de nos concurrents. L'Alfa 147 est également consacrée "Voiture de l'Année 2001".

Le jury international du Prix "Voiture de l'Année", composé de 56 journalistes spécialisés et représentant 21 pays européens, a décerné le titre à l'Alfa 147.

Tableau comparatif à équipement et motorisation équivalente :

Modèle	Tarifs (TTC)
Alfa 147 1.6 TS 120	18.950 €
Alfa 147 2.0 TS 150	24.600 €
Alfa 147 1.9 JTD 120	22.100 €
Alfa 147 1.9 JTD 150	25.000 €
Renault Clio 1.6 16V 110	15.650 €
Renault Clio 2.0 16V 140	20.000 €
Renault Clio 1.5dci 105	22.400 €
Audi A3 1.6 125	24.600 €
Audi A3 1.8 160	29.620 €
Audi A3 1.9 TDI 105	27.010 €
Audi A3 2.0 TDI 140	29.770 €

Modèle	Tarifs (TTC)
Alfa 159 JTS 160	25.750 €
Alfa 159 JTS 185	30.850 €
Alfa 159 3.5 V6 280	39.950 €
Alfa 159 1.9 JTD 120	25.050 €
Alfa 159 1.9 JTD 150	27.300 €
Alfa 159 1.9 JTD 210	32.600 €
Renault Laguna 2.0 16V 140	27.200 €
Renault Laguna 2.0T 16V 170	29.700 €
Renault Laguna 2.0dci 110	27.800 €
Renault Laguna 2.0dci 150	30.900 €
Audi A4 1.8T 183	27.120 €
Audi A4 2.0 TFSI 200	34.370 €
Audi A4 3.2 FSI 256	42.260 €
Audi A4 1.9TDI 116	29.810 €
Audi A4 2.0TDI 140	32.290 €
Audi A4 2.7TDI 190	36.690 €

11^{ème} objections : Malgré ces organes communs le réseau de concessionnaires semble peu développé ?

technique de l'interprétation : Il est vrai que notre réseau ne foisonne pas d'une multitude de concessionnaires pour la simple et bonne raison qu'Alfa Roméo a des exigences très élevées à ce niveau. Cependant géographiquement Alfa Roméo couvre de façon uniforme le territoire français.



12^{ème} objections : Ce design mis en avant n'est-il pas trop tape à l'œil ?

technique de la compensation : Chez Alfa Romeo, les acquis ne valent que si on ne les considère pas comme définitifs. Cette ligne de conduite suivie par les designers du Centro Stile est garante des améliorations et de l'innovation. Ce principe donne à Alfa une vraie cohérence de style qui répond à travers les époques à la demande du public. Les "Alfistes" veulent une marque complice, mais dont les modèles aient un style et une ligne clairement identifiables. Certes le style Alfa Romeo ne fait aucun compromis avec la mode, aussi éphémère soit-elle, mais pourtant aucun de ses modèles ne passe vraiment de mode.

13^{ème} objections : Ces services sont-ils plus avantageux que des services extérieurs ?

technique de la diversion : On est d'accord que le fait de confier l'ensemble de ces services au même groupe permet une meilleure gestion et efficacité de ceux-ci ?

14^{ème} objections : Ces propositions de financement n'emprisonne-t-il pas le client avec la marque ?

technique de l'affaiblissement : Justement le fait de confier la gestion du financement à Alfa Roméo va permettre de satisfaire de façon personnalisé les attentes du client, client par ailleurs que l'on connaît par ses goûts, ses motivations.

III.4) Suggestion d'une action (Contrat, Essai, Démonstration)

Pour le particulier : Nous pouvons vous proposer un essai de nos 2 modèles afin que vous puissiez constater le réel plaisir que l'on a à être au volant d'une Alfa Roméo

Pour l'entreprise : Nous pouvons vous inviter vous et une dizaine de vos collaborateurs à notre stage de pilotage, en 2002, ALFA ROMEO a pris la décision de créer un programme de stages sur circuit afin de permettre aux stagiaires de mieux connaître et utiliser les systèmes de sécurité active les plus innovants, mais aussi d'améliorer le comportement et les réactions du conducteur.

Ce projet a donc pris forme avec la création d'ALFA MASTER DRIVE, Ecole de Conduite Officielle ALFA ROMEO.

Les stages réalisés par l'école sont destinés à tous les automobilistes, possesseurs ou pas d'une Alfa Romeo, et se déroulent à bord des modèles les plus prestigieux de la gamme actuelle, incluant les prestigieux modèles Brera et GT.

Ces stages sont accessibles à tous car la structure est itinérante : ils s'effectuent sur différents circuits français comme La Châtre, Mortefontaine, Le Laquais, Nîmes, Salon de Provence, Géoparc, Abbeville, Lohéac, Dreux, Pau et Mérignac.

Les stages ALFA MASTER DRIVE, d'une durée variant d'une demi-journée à une journée complète, comprennent des cours théoriques, mais la priorité est donnée aux exercices pratiques effectués sur des pistes de divers niveaux d'adhérence et dispensés par des pilotes instructeurs expérimentés. Lors de chaque session, un moniteur se chargera de la formation de 3 à 4 personnes maximum, assurant ainsi aux participants un suivi personnalisé.

