

L'équipe de vente Quality1 avec le CEO Marc Kessler et Generoso Braem, Chief Sales & Marketing Officer (de g. à dr.): Christan Ayer (depuis 2014 chez Quality1), Jonas Rüegg (2013), Angelo Grasso (2020), Marc Kessler (2008), Generoso Braem (2019), Elias Kaiser (2020), Roberto Di Bernardino (2015), Ricky van Hassel (2007), Marcus Poisson (2014) et Patrick Berger (2010). Source: Quality1 AG

Quality1 AG

« Une garantie automobile offre sécurité et confiance »

Le domaine de la mobilité connaît un profond changement qui ne cesse de prendre de l'ampleur : les motorisations évoluent et les véhicules sont de plus en plus sûrs, mais aussi de plus en plus complexes. Dans le même temps, l'incertitude augmente parmi les consommateurs. Alors quel conseil suivre? Dans ce genre de situation, le facteur confiance devient la clé de la relation avec le client. Marc Kessler et Generoso Braem de Quality1 en entretien.

Marc Kessler, vous observez très attentivement la manière dont le marché évolue.

Quels enseignements tirez-vous de la crise du coronavirus ?

Marc Kessler : Elle a d'une part montré à quel point le trafic individuel motorisé joue un rôle central. Elle a d'autre part entraîné la fermeture des usines et de fait, une rapide explosion du marché de l'occasion.

Cette crise est malgré tout survenue au mauvais moment...

Notre branche est en effet confrontée à d'immenses défis : de nouveaux fournisseurs font leur apparition sur le marché, le moteur à combustion se retrouve sous pression pour des raisons de politique climatique, la numérisation modifie les véhicules et les habitudes de conduite, sans oublier les risques conjoncturels encore renforcés par la crise du coronavirus. Nous avons toutefois naturellement tendance à nous focaliser sur les opportunités.

Quelles sont-elles ?

Cette situation parfois suscite des incertitudes, tant sur le marché que parmi les clients eux-mêmes. Dans de telles périodes, la confiance devient la clé de la relation qui unit le concessionnaire et le client. Nos produits, c'est-à-dire nos garanties, contribuent très largement à instaurer ce climat de confiance. Le concessionnaire peut donc lui aussi se positionner comme un partenaire digne de confiance.

Quality1 est le numéro 1 des garanties automobiles en Suisse. Vous ne pouvez

gagner de nouvelles parts de marché qu'en commençant à baisser vos prix.

Je vois les choses autrement. Notre stratégie n'a jamais consisté à prendre une position de leader en matière de prix. Comme notre nom l'indique, nous nous définissons par la qualité de nos produits et la fourniture de services supplémentaires. En optant pour nos produits, les clients s'assurent une véritable plus-value. Et cela ne risque pas de changer.

Quality1 reste-t-elle une PME de l'Oberland zurichois ?

Oui, en tant que filiale d'Allianz, nous sommes également une PME et nous comptons le rester. Nous en sommes très fier, autant que de notre esprit d'équipe, de notre faible taux de rotation du personnel et de notre culture d'entreprise solide. Ajoutez à cela un portefeuille de clients qui nous sont fidèles depuis de nombreuses années et vous connaîtrez le secret de notre réussite.

Generoso Braem, Marc Kessler parle de la plus-value des produits Quality1. En quoi consiste-t-elle très concrètement ?

Generoso Braem : Utilisons plutôt le pluriel car ce sont en réalité des plus-values. Pour commencer, nous vendons de la sécurité et donc de la confiance dans l'investissement. Et nous avons une exigence claire : être les plus rapides à valider un sinistre.

La rapidité est une notion toute relative...

Nous parlons ici de 15 minutes au maximum. A cela s'ajoute le fait que les sinistres soient

indemnisés dans un délai maximum de 10 jours. Mieux : la conclusion d'une garantie en ligne s'effectue en quelques étapes simples qui prennent tout au plus deux minutes. Mais nous avons encore plus à offrir : notre pack de services couvre par exemple aussi les coûts d'un service, d'un entretien et d'une inspection. Nous réalisons également des expertises dans un délai de 24 heures, des évaluations et analyses détaillées des sinistres et proposons une gestion en ligne des sinistres.

Quel rôle joue le service externe ?

Un rôle important. A une exception près, tous nos conseillers sont issus du secteur automobile et parlent la langue de leurs clients. Ce sont des professionnels compétents pour qui l'automobile n'a pas de secret. Ils sont présents dans toute la Suisse et prennent le temps nécessaire, même en période de pointe. Chaque concessionnaire a son interlocuteur attitré.

La constance est-elle importante ?

Elle est cruciale. En tant que client, je n'ai pas envie d'avoir en permanence à faire à une personne différente. Notre service externe dispose d'une équipe solide et compétente. La plupart des collaborateurs travaillent chez nous depuis de nombreuses années, ce qui explique la relation solide qu'ils entretiennent avec les différents concessionnaires. Nous parlons ici d'un partenariat qui repose sur une base solide. Cet élan nous porte. Et ce n'est pas près de s'arrêter. <

Plus d'informations sur : quality1.ch 