

Garanties pour véhicules du marché secondaire

Des garanties même sans changement de mains

Affaires complémentaires pour les garagistes et fidélisation de la clientèle : les voitures peuvent être assurées chez Quality1 non seulement en cas de vente, mais aussi hors changement de mains. Photo : iStock



Generoso Braem,
directeur des ventes et du marketing chez Quality1

Les fournisseurs de garantie automobile sont peu nombreux et plus rares encore sur le marché secondaire : Quality1 AG offre la possibilité d'assurer un véhicule hors de toute transaction de vente. Pour les garagistes, il s'agit d'une activité complémentaire intéressante et d'une offre à proposer à leur clientèle. Nous nous sommes renseignés auprès de Quality1. **Timothy Pfannkuchen**

Une pièce qui couine ? Tout automobiliste connaît le désarroi qui l'envahit quand, après l'expiration de la garantie d'usine, sa voiture montre de premiers signes de faiblesse. Cette absence de sécurité est l'une des raisons du succès des extensions de garantie et des garanties pour véhicules d'occasion. Les assurances de garantie sur le marché secondaire ont récemment pris de l'ampleur, qu'elles soient liées ou non à l'achat d'un véhicule. Le nombre de fournisseurs est certes restreint, mais l'un d'eux est le plus grand de Suisse : en 21 ans, Quality1 AG s'est imposé comme le leader du marché.

Pourquoi le marché secondaire a-t-il pris tant d'importance dans le secteur des garanties automobiles pour la PME de Bubikon (ZH) employant une cinquantaine de personnes ? Generoso Braem, directeur des ventes et du marketing chez Quality1, mentionne un « changement de potentiel ». Les chaînes d'approvisionnement mondiales, qui traversent encore des turbulences, freinent les ventes de voitures neuves et raréfient les occasions disponibles. Lorsque le nombre de véhicules vendus diminue, les durées de détention aug-

mentent, tout comme la demande de garanties non liées à des reventes.

Affaires complémentaires et fidélisation de la clientèle

Un sentiment de sécurité séduisant pour les clients finaux et une opportunité pour les garagistes de faire des affaires supplémentaires grâce à la fidélisation de la clientèle. « Le garagiste peut offrir une garantie même sans avoir vendu le véhicule », note Generoso Braem. « D'après notre expérience, en cas de sinistre, les clients retournent ensuite de préférence dans le garage où la garantie a été conclue. » Et cela bien qu'ils puissent théoriquement s'adresser à n'importe quel partenaire Quality1 (il y en a plus de 3000 en Suisse à ce jour). En outre, selon Generoso Braem, deux autres aspects favorisent la fidélité de la clientèle : « La rapidité et le conseil. » Lorsqu'une voiture endommagée est amenée au garage, les clients ont hâte de savoir si le dégât sera couvert par l'assurance. « Dans un tel cas, nous pouvons donner notre feu vert en 15 minutes grâce à notre personnel qualifié. Cela ne bloque pas le processus de travail au garage et le client final est satisfait. C'est pourquoi nous

avons huit personnes engagées au service externe : nous conseillons le garagiste et évitons ainsi à son client de s'énerver par la suite. »

Pas de concurrence entre les produits

Quality1 propose aussi des assurances de garantie directement aux clients finaux. Ces garanties B2C, qui concernent près d'un tiers des ventes d'occasions de particulier à particulier, ne concurrencent-elles pas les offres des garagistes ? « Non, souligne Generoso Braem, et nous voulons offrir aux clients finaux la possibilité de souscrire une garantie en ligne, ce qui représente un gain de clientèle pour le réseau de concessionnaires de Quality1. Le tarif des concessionnaires est plus bas, car le risque est moindre quand un professionnel examine le véhicule avant de l'assurer. » Une question demeure : l'inflation fait grimper tous les prix. Y compris chez Quality1 ? « Non, car nos systèmes de produits sont entièrement modulaires. Les éventuelles adaptations peuvent être appliquées de manière ciblée. Il n'y a donc actuellement aucune hausse tarifaire globale. » ●

Plus d'infos sur : quality1.ch 