

LE PARCOURS CLIENT CHEZ ZeCarrossery

J'AI UN SINISTRE AUTO

LES OCCASIONS D'AVOIR
VU ZEC AVANT SINISTRE



Anecdotes entourage



J'ai déjà fait mes réparations carrosserie ou vitrage dans un garage Zec

Mon garage mécanique est aussi un garage ZEC



Garage à proximité de mon domicile (vu via signalétique)

J'ai déjà aperçu un véhicule de prêt Zec



J'ai déjà vu/entendu une pub Zec qui m'a interpellé (affichage, flyer, presse, radio, cinéma)

J'ai déjà vu une pub Zec sur le web (Meta, Display, Le bon coin...)

JE PRENDS CONTACT

A - J'appelle mon assurance
B - Je contacte mon réparateur habituel **OU**

C - Je cherche un réparateur autre

Clients perdus

JE CHOISIS ZECARROSSERY



J'APPELLE LE CALL CENTER ZECARROSSERY

J'APPELLE LE CARROSSIER

> Je clique sur le numéro de la fiche Google My Business
OU
> Je cherche des informations complémentaires sur le carrossier et trouve son numéro

JE ME RENDS SUR PLACE DIRECTEMENT

> Je prends l'adresse sur le site ZeCarrossery
> Je prends l'adresse sur la fiche Google My Business
> Je trouve l'adresse via d'autres outils

JE DEMANDE UN DEVIS EN LIGNE

> Formulaire ZeCarrossery

RDV CHEZ LE ZECARROSSIER

> Etat des lieux des réparations à effectuer et estimation du temps d'immobilisation

> Proposition devis ou simulation offre

> Démarches assurance

PRISE EN CHARGE VÉHICULE

> Je signe un ordre de réparation

> Je signe une cession de créance ou dépose un chèque de caution

> Mise à disposition d'un véhicule de prêt + signature état des lieux du véhicule

SMS SUIVI DE TRAVAUX

RESTITUTION VÉHICULE

> Je récupère mon véhicule

> Contrôle qualité des réparations avec le carrossier

> Je restitue mon véhicule de prêt

> Je signe l'attestation d'offre

RÉCEPTION OFFRE

> Je reçois un virement ou par courrier un chèque de remboursement de franchise ou carte carburant

SMS
SMS AVIS GOOGLE

LE PARCOURS CLIENT EN LIGNE CHEZ ZeCarrossery

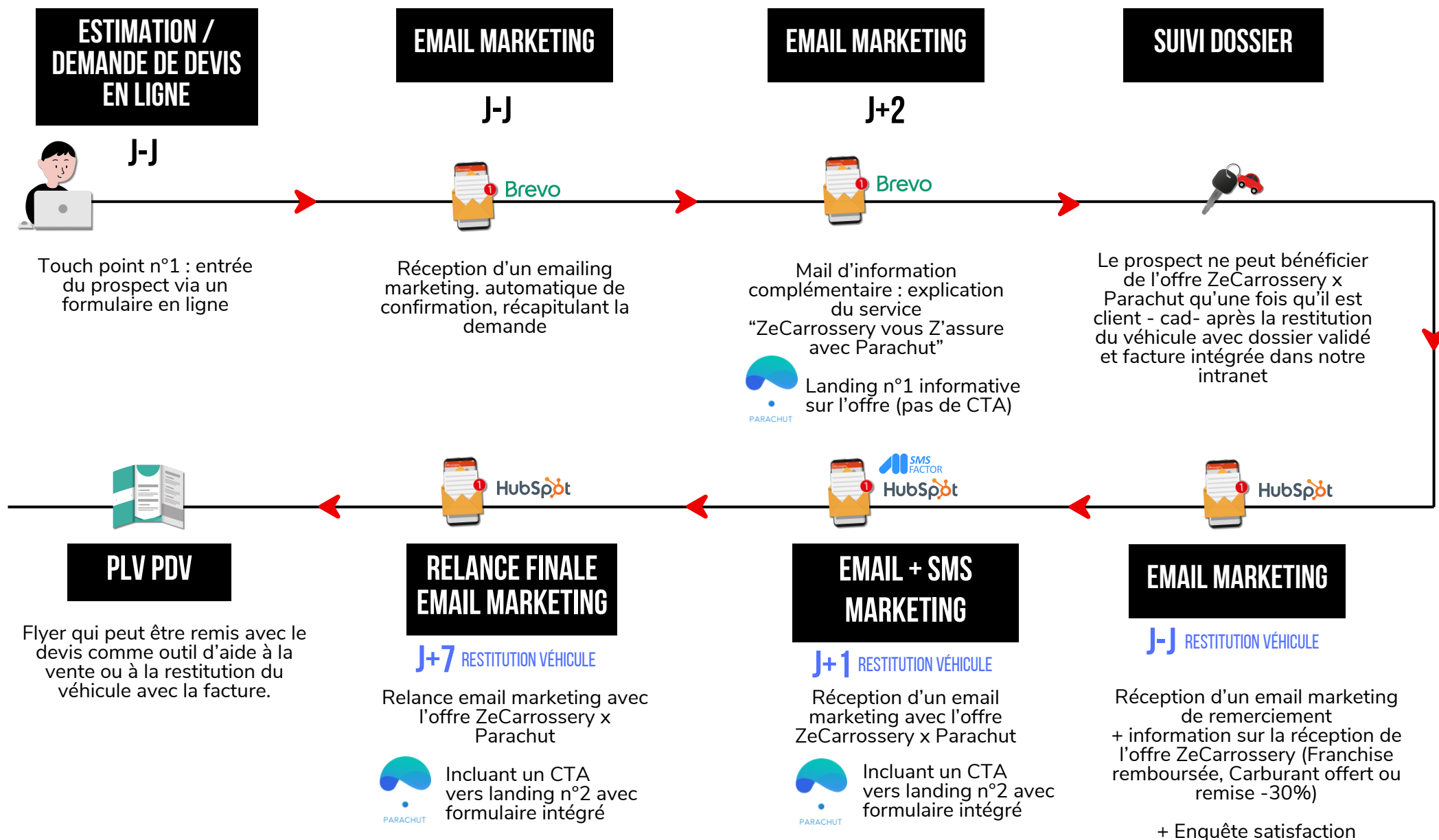


SCHÉMA D'UN SINISTRE

2^e Carrossery

LE CLIENT DÉPOSE SON VÉHICULE

- > Création du dossier
- > Faire signer la cession de créance
 - > Faire signer l'O.R
- > Faire signer le départ du véhicule de prêt

DÉMARRAGE DES TRAVAUX

- > Suivi des travaux par SMS > envoyer au minimum 2 SMS

FIN DES TRAVAUX ET RESTITUTION

- > Faire signer le contrôle qualité
- > Expliquer le détail de son offre
- > Signature électronique de l'attestation de l'offre
- > Encaissement de la franchise
- Validation du dossier

EXPERTISE DU VÉHICULE

- > Envoyer la cession de créance à l'assurance en LRAR (sur le recommandé, mettre les coordonnées du client en expéditeur)

PRÉPARER LA FACTURE

- > Choisir l'offre qui convient au sinistre
 - > Compléter les montants du dossier dans "CA Facturé"
- > Envoyer la facture à l'expert pour validation et rapport définitif

FINALISATION

- > Inciter le client à déposer un avis Google
- > Avertir le client qu'il recevra un SMS pour l'avis Google
- > Parler de l'offre parrainage pour l'inciter à vous recommander

CRÉER LA
FICHE
PROSPECT

