



Politique Qualité 2016

En 2015 - BAYERN AVENUE a réussi pour sa deuxième année à réaliser les objectifs commerciaux, PRA et SAV pour les 3 marques qu'elle représente : BMW, MINI et BMW Motorrad. Malgré des objectifs ambitieux pour l'année 2016 : 495 BMW – 324 MINI – 265 Motos, nous réussirons ce nouveau challenge grâce aux équipes en place qui gagnent en maturité et en stabilité.

Cette année la concession a été choisie pour être audité par le Bureau Veritas sur la « nouvelle » version de la certification iso 9001 version 2015. Par conséquent il est certain que nous adapterons notre Système de Management de la Qualité à cette nouvelle version et que nous continuerons de l'utiliser comme outil de pilotage et de déploiement de la stratégie d'entreprise.

Pour nous permettre de réaliser toutes ces choses nous avons décidé d'axer la Politique Qualité 2016 sur 5 axes :

I) **Du personnel qualifié et formé.**

Les deux dernières années, nous avons investi lourdement afin que chacun puisse exercer son métier dans les meilleures conditions. Nous continuerons en 2016 et utiliserons les entretiens d'évaluation pour adapter nos besoins en formation :

- Investir dans la formation du personnel en respectant scrupuleusement les formations proposées par le constructeur mais également en nous inscrivant dans une dynamique de formation en interne avec des sessions de Coaching.
- Garantir la stabilité et augmenter la performance de nos systèmes et méthode pour une efficacité maximale.
- Veiller à ce que chaque personne travaille dans le respect des standards contractuels 2013+ et des « essentiels » qu'ils comportent. Ces « Must » feront l'objet d'un suivi hebdomadaire pour chaque service concerné.

II) **Un service à la clientèle irréprochable.**

- Cette année encore, nous placerons la qualité de nos services et la satisfaction de nos clients au centre de nos méthodes de travail.
- Chaque mois, notamment grâce aux comités clients et aux réunions qualité, nous traiterons chaque réclamation client et mettrons en place un plan d'actions pour corriger ou anticiper certains dysfonctionnements.
- Garder à l'idée que tout ce que nous entreprenons doit servir à **améliorer dans notre établissement « l'expérience client ».**

III) **Augmenter la notoriété de la marque et de la concession sur le bassin Cannois.**

- S'appuyer sur la jeunesse de nos produits en pour atteindre nos objectifs de conquête et de fidélisation.
- Faire la promotion de BMW I – marque à forte valeur ajoutée en termes d'image, puisque nous sommes agent BMW I depuis janvier 2016.
- Promouvoir les valeurs de nos marques et des produits au travers d'évènements premium sur notre ZIC.
- Nouer des partenariats durables avec des établissements de renom ayant une image Premium et pouvant être des ambassadeurs BMW sur notre ZIC
- Prendre la 2^e place derrière Mercedes sur notre ZIC devant AUDI et réduire l'écart avec Mercedes sur notre ZIC.

IV) **Un volume de ventes record pour chacune des marques**

- 2016 débute avec des équipes solides, expérimentées, qualifiées et motivées, aidées de Product Genius à l'auto. Un conseiller commercial MINI et un conseiller commercial BMW Motorrad viendront renforcer les équipes sur le premier semestre afin de nous donner toutes les chances de faire de 2016 une année « Record ».
- Cette année encore, la rémunération de nos affaires passera par la faculté de notre entreprise à atteindre les objectifs de volume de ventes fixés en accord avec le BMW Group.
- Pour arriver à ses volumes nous continuerons de nous assurer de la bonne utilisation complète du CRM (V12) par les équipes de vente BMW / MINI avec un suivi complet des prospects et clients entrés dans le système. (Follow Up Offre/ Essai / Livraison)
- Poursuivre l'action Professionnalisation de l'activité V.O entrepris en 2015

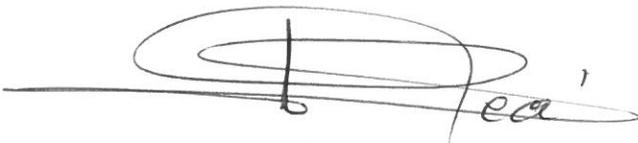
V) **Un suivi et respect méthodique des BSD par marque**

- Première BSD pour le service BMW Motorrad
- Une grosse partie du résultat de notre entreprise résulte du respect des BSD
- Gros point d'attention sur les enquêtes mystères Auto et Moto.
- Stratégie de **conquête** de nouveau client. Grâce à de nouveaux produits
- **Fidéliser** nos clients par des actions de renouvellement et un meilleur suivi des fins de financement
- Le respect de tous les essentiels «MUST » par les équipes
 - Prise de coordonnées complètes du client
 - Offres d'essai
 - Procédure de livraison
 - Follow up Contact après offre 48h
 - Offre de financement
 - Gestion des leads

La direction de BAYERN AVENUE s'engage à s'impliquer et à mobiliser les ressources nécessaires afin de :

- **Obtenir la certification ISO 9001 version 2015**
- **Optimiser les processus internes afin d'accroître l'efficacité de notre entreprise.**

Directeur Général :
Franck REA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Franck REA', with a large circular flourish above the name.

Correspondant Qualité :

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.