



MAN, UN SERVICE DE HAUT VOL !

MAN CAMIONS & BUS SAS INAUGURE SON NOUVEAU SERVICE CENTER DE PARIS NORD-EST

Evry, 08 Avril 2014

La réouverture du nouveau site Paris Nord Est redessine les contours d'un nouveau réseau MAN en France. Figures emblématiques de l'exigence MAN en matière de service, il rappelle par la modernité des infrastructures et les services associés que la satisfaction client est au cœur des préoccupations de la marque. Accueil, souplesse, réactivité, disponibilité des pièces, services d'entretien dédiés camions bien sûr mais également Car & Bus seront de rigueur.

MAN Camions & Bus SAS
12, avenue du Bois de l'Épine
91008 EVRY

Pour plus d'informations :

Thomas FABRI
Directeur Marketing MAN Camions & Bus SAS
Tél: 01 69 47 17 67
thomas.fabri@man.eu

Astrid SERGEANT
Attachée de presse
Tél. : 07 77 70 71 73
asergeant@agence-sergeantpaper.fr

Une implantation en pleine progression

Sur la carte comme en termes d'infrastructures, le réseau MAN bénéficie d'un nouveau visage avec 101 points de services couvrant 93% du parc en moins d'1 heure. Ce sont près de 25 millions d'euros qui ont été investis depuis 2011 dans 10 nouveaux ateliers dont deux aux extrémités de l'hexagone (SC Marseille & SC Paris Nord Est) et un à Béziers, Magarinos. La démarche entreprise par le groupe en France ne s'arrête pas là puisqu'actuellement ce sont 30 millions d'euros qui sont investis dans pas moins de 19 projets qui aboutiront d'ici 2015. (SAREVI à CAEN - Juin 2014, BECCUE à REIMS - T1 2015, BOGEY à CHAMBÉRY - Mai 2014...)

Une offre de services experts

Parce que MAN est concentré sur la satisfaction de ses clients, cette dynamique réseau de la marque en France repose à la fois sur de nouvelles implantations, un meilleur maillage du territoire, de nouvelles infrastructures, mais également sur une offre de services experts avec comme mission principale d'accompagner étroitement le client au quotidien et optimiser sa compétitivité. Le Contrat Entretien et Réparation, MAN Telematics™ (180 clients séduits, 1000 activations), MAN Express (service de convoyage, véhicule relais et de courtoisie), Mobil 24 (service de dépannage assuré par 275 techniciens experts bénéficiant de 50 heures de formation chacun) mais aussi plus récemment Mobility 12 (tout MAN mobilisé pour

éviter les immobilisations de plus de 12 heures) sont autant de preuves de l'engagement de MAN dans cette voie.

La formation, premier levier de satisfaction client

La formation des équipes est également, pour MAN, un des piliers de la satisfaction client. Le pôle de formation français est à ce titre le 2^{ème} le plus performant hors Allemagne avec 700 techniciens, 3300 jours de formation technique, 520 jours de formation dispensés sur Euro 6 et 1015 jours en pièces et services. Une équipe d'experts qui permet d'offrir à tous les clients MAN des interlocuteurs efficaces et réactifs. Le Carré Magique est le fruit de cette alchimie que MAN a créé intégrant totalement la formation à l'acquisition et à l'usage du véhicule. En effet, de série avec le MAN TGX EfficientLine Euro 6, ce carré magique combine un véhicule long courrier sobre en carburant, une mise en main expert de série, une formation à l'éco-conduite ProfiDrive® de série et la TeleMatics® pour en assurer le suivi sur le long terme. Un dispositif rationnel, véritable levier de profitabilité qui est se révèle une version achevée du service selon MAN.

MAN Paris Nord-Est, une inauguration haute en couleur

L'inauguration sous le signe de « MAN, un service de haut vol » a permis aux médias, clients, prospects et partenaires de la marque de découvrir le niveau d'exigence de ce nouveau Service Center MAN en la présence de Heinz-Jürgen Löw, Membre du Board, Directeur Sales, Marketing et Services de MAN Truck & Bus et Jean-Yves Kerbrat, Directeur Général de MAN Camions & Bus SAS France.

En travaux depuis près de 11 mois, le nouveau site de MAN Paris Nord-Est a ouvert ses portes le 7 décembre dernier. Profitant d'un emplacement idéal à la jonction des autoroutes A3 et A1, son accessibilité n'en sera que facilitée. L'infrastructure aux dimensions plus généreuses permettra de répondre plus facilement à l'évolution importante du carnet client. Quant à l'atelier, sa rénovation sera facteur de plus d'efficacité et de flexibilité afin de répondre aux besoins des clients que ce soit en camions ou en autocars désormais.

« 2014 sera l'année de la satisfaction client chez MAN avec la certification ISO 9001 de l'ensemble du réseau, la mise en place d'étapes clés

de service, un nouveau service d'intervention sans rendez-vous et la répartition un réseau toujours plus vaste dont la modernisation est au cœur de la stratégie. Les Service Center de Marseille et Paris Nord Est sont donc de parfaits exemples des ambitions de MAN en France en termes d'exigence client. MAN c'est aujourd'hui 101 points de service en France dont 17 en propre » explique Jean-Yves Kerbrat, Directeur Général, MAN Camions & Bus SAS.

MAN Paris Nord-Est: un site complètement repensé.

De par son emplacement, ce site va bénéficier d'une véritable visibilité et d'une accessibilité facilitée pour les clients MAN. De plus, la surface couverte de 2300 m² sera nettement plus importante avec 1800m² dédiés à l'atelier doté de nouveaux équipements très fonctionnels en termes d'entretien ce qui permettra d'être plus efficaces. L'équipe est très motivée par ce déménagement. Désormais constituée de 34 salariés, elle sera totalement dédiée à l'écoute des clients dans un cadre complètement revisité selon les standards de MAN. L'atmosphère sera plus conviviale et plus représentative des valeurs de la marque MAN. Un point essentiel pour accueillir les clients dans les meilleures conditions.

Des infrastructures innovantes

Des infrastructures dédiées aux Bus & Cars ont été ajoutées au cahier des charges. Ainsi, sur les 10 nouvelles travées débouchantes de 30 mètres de long, 3 leur seront dédiées. De plus, sur les quatre nouvelles fosses de 25 mètres, une leur sera également consacrée. Par ailleurs, MAN a choisi de disposer d'un pont à fût spécialement adapté aux ensembles Car & Bus qui pourront être soulevés sur 3 vérins facilitant leur entretien. Dorénavant, ce site disposera d'une véritable station de lavage professionnelle et le parking pourra accueillir davantage de véhicules en simultané. Quant au magasin, sa taille importante couvrant désormais plus de 360m², permettra de répondre plus aisément en termes de disponibilité de pièces et de réduction du temps d'immobilisation des véhicules.

En un mot, ce nouveau site sera le point de rendez-vous de toute la zone Nord-Est de Paris que ce soit pour les camions ou les bus et cars,

sa localisation comme la modernisation des espaces intérieurs et extérieurs participeront à véhiculer l'image avant-gardiste de MAN en région parisienne.

Le Groupe MAN est l'une des entreprises européennes leader dans le secteur de l'ingénierie liée aux transports avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 15,8 milliards d'euros (2012). MAN propose des camions, des bus, des moteurs diesel, des turbomachines ainsi que des organes de transmission spéciaux et emploie environ 54 300 collaborateurs dans le monde entier. Les divisions de MAN occupent une position dominante sur leurs marchés respectifs