

Communiqués

Feb 09, 2022 | ID: 294111

L'organisation De Volvo Car France Évolue Avec La Création D'une Direction "Expérience Client"

La structure organisationnelle de Volvo Car France évolue passant d'un modèle traditionnel avec trois directions « Commerciale », « Marketing et Communication » et « Service Après-Vente » à un modèle simplifié « Direction Commerciale Ventes et Services » et « Direction Expérience Client ».

Conscient des changements qui impactent son secteur et des nouveaux modes de consommation de ses clients, Volvo Car France quitte le schéma traditionnel selon lequel la Direction Commerciale est en charge des ventes de véhicules neufs (VN) et d'occasion (VO), la Direction Marketing en charge du plan produit, de fixer les prix, de la communication et la publicité et la Direction Services Après-Vente organise ses activités principalement autour de la vente de pièces de rechange et d'accessoires.

Les évolutions des modalités d'usage, l'électrification croissante du secteur, l'émergence du commerce en ligne et les nouvelles réglementations ont amené Volvo à réunir tous ces métiers sous deux nouvelles directions « Commerciale Ventes et Services » et « Expérience Client ».

Les missions de ces deux départements toucheront tout aussi bien aux Véhicules Neufs qu'aux Véhicules d'Occasions, ainsi qu'aux activités de pièces de rechange et accessoires et de services.

Le département « Commercial Ventes et Services » sous la [direction de Christophe Duchatelle](#), concentrera la totalité des activités commerciales et des outils commerciaux de l'analyse de marché à la définition des produits et des prix avec l'objectif de proposer l'offre la plus juste possible pour ses clients et leur apporter plus grande satisfaction.

L'équipe « Expérience Client » sous la [direction de Patricia Michellier](#), prendra en charge la totalité des points de contact clients entre la marque et ses clients, et regroupera sous une même bannière les expertises liées à la communication, au web marketing, à l'influence, à la gestion de la relation client et de la qualité. Unie autour de la culture du client et de projets pilotés transversalement, l'équipe contribue plus efficacement à l'atteinte des objectifs ambitieux que la marque et son réseau se sont fixé sur la qualité de l'expérience client.

« Notre structure humaine en France opère une mutation pour s'adapter à la transformation de notre environnement. La nouvelle organisation de Volvo Car France, en parallèle de nos plans de croissance, d'électrification et de digitalisation, doit nous permettre de répondre au mieux à la demande de nos clients dans un monde en profonde révolution technologique et comportementale » commente [Yves Pasquier-Desvignes, Président de Volvo Car France](#).

A travers sa nouvelle organisation, Volvo Car France compte adopter une orientation client majeure en plaçant ses besoins et sa satisfaction au centre de ses considérations. La création de ces deux nouvelles directions va permettre à l'entreprise d'adopter une nouvelle méthode d'analyse de la performance basée sur l'indice de qualité de la relation avec ses clients.

Le département « Expérience Client » est placé sous la direction de Patricia Michellier et Christophe Duchatelle est à la tête de la direction « Commerciale Ventes et Services ». Tous deux reportent à Yves Pasquier-Desvignes, Président de Volvo Car France.

À propos de Volvo Car France en 2021

En 2021, Volvo Cars a cumulé 17 285 immatriculations en France entre janvier et décembre (+5,3 % sur un marché français à +0,5 %). Le constructeur premium suédois atteint 1,04 % de part de marché, un record depuis ses débuts en France en 1958. Le SUV compact Volvo XC40 conserve sa position de bestseller de la marque, devant le XC60 et le XC90. Le siège social de Volvo Car France est situé à Nanterre depuis 2011. Volvo Car France dispose d'un réseau de distribution de 125 points de vente, à travers 49 partenaires.

Mots clés:

Volvo People, Events/Activities, Corporate, Press Releases

La description et les faits repris dans le matériel de presse concernant la gamme de voitures internationale de Volvo Cars. Les équipements peuvent être optionnels. Les spécifications peuvent varier en fonction du pays et peuvent être modifiées sans préavis.

Contacts média

Marc Debord

PR Manager
Volvo Car France SAS
Téléphone: 0156835450
marc.debord@volvocars.com

Céline Leger

Assistante Relations Publiques
Volvo Car France
Téléphone: 0156835452
celine.leger@volvocars.com

Images liées



[Plus d'images >](#)

media.volvocars.com > volvocars.com >

Copyright © 2020 Volvo Car Corporation (or its affiliates or licensors).