

Nouveau concept, Automobile, UX, Convivialité, Proximité, ARAMISAUTO, FAPEC, Fabrication en France

Automobile : Comment ré-enchanter l'accueil des clients ?

Élaboré en partenariat avec la société FAPEC, leader Européen de l'ameublement pour magasins, Aramisauto déploie son nouveau concept d'agence, qui associe à la fois un accueil physique avec des conseillers et une expérience d'achat innovante grâce à de nombreux outils digitaux, répondant ainsi à l'émergence de nouvelles formes de consommation.



Photos disponibles sur demande

Un nouveau concept d'agence où l'utilisateur est placé au centre de l'expérience d'achat

« Nous avons voulu nous inspirer de ce qui se pratiquait principalement au-delà du périmètre du secteur automobile : Restauration, Hôtellerie, Prêt-à-porter... Les tendances ont été étudiées, décryptées et adaptées au besoin des collaborateurs et des clients pour aboutir à des espaces plus accueillants et toujours tournés vers les attentes des utilisateurs » explique Eric Bollengier, Directeur Immobilier & Services Généraux, Aramisauto.

Les agences ont été repensées sur un double enjeu : conjuguer le fonctionnel et l'émotionnel.

Pour les clients : le distributeur automobile a souhaité que les agences deviennent un véritable lieu de vie et d'échanges, qu'ils se sentent comme à la maison. Un important travail a été réalisé autour du concept « Feel @ home » (photo de gauche)

Pour les conseillers : l'espace et les outils digitaux ont été repensés pour mieux accueillir et servir les clients. Cela se matérialise par la présence d'écrans de grande taille intégrés dans les cloisons du bureau du conseiller pour soigner la découverte de la voiture. Le positionnement du collaborateur et du client a été lui aussi réfléchi afin de créer une communication la plus fluide possible

Le choix du mobilier a été confié à la société FAPEC.

Les 30 agences Aramisauto disposent toutes désormais d'un 'Bar Digital Full' - un assemblage de piétements en tôle finition époxy blanc et d'un plateau en stratifié EGGER finition bois (photo du milieu). Le piétement est un jeu de cadres « déstructurés » qui vient s'enchâsser dans le plateau en bois. Les outils interactifs permettent aux futurs clients de s'installer au 'Bar Digital Full', de naviguer sur www.aramisauto.com, de se renseigner parmi un large choix de voitures neuves ou d'occasion reconditionnées et in fine de réaliser un choix rationnel en ayant la sensation de ne pas avoir perdu de temps !

Pour les points d'accueil clients façon 'Box' (photo de droite), FAPEC joue la carte de la proximité et de la convivialité.

Cet espace se décline de la manière suivante :

- ✓ un bureau, dont le plateau facilite et fluidifie, par sa forme, l'échange entre le conseiller et son interlocuteur.
- ✓ une banquette en stratifié blanc avec des assises en tissu ; le côté bien-être étant renforcé par la présence de coussins colorés.
- ✓ un équipement meuble imprimante et placards en stratifié blanc. A noter : pour une finition des plus soignées, des détails ont été ajoutés au mobilier comme le piètement de la cloison, en tôle avec découpe laser, reprenant la couleur et le logo Aramisauto pour signature.
- ✓ une cloison avec une baie vitrée donnant un côté intimiste et supportant un écran.

L'écran positionné sur la cloison permet de visualiser le modèle de véhicule sélectionné, sa couleur, ses options ... La sélection se révèle plus lisible et presque grandeur nature, l'expérience est personnalisée.

« Ce nouveau partenariat pour Aramisauto est une grande réussite. FAPEC nous a aidé à concrétiser des idées que nous avons depuis quelques temps sans savoir comment les réaliser ! C'est aussi une société française - et qui fabrique en France ! - source de sécurité sur les approvisionnements et offrant l'opportunité de se rendre facilement en usine dès qu'une question se pose ... Je parlais de l'importance de l'expérience utilisateur pour nos agences mais notre propre expérience jusqu'ici a été excellente et nous souhaitons poursuivre l'aventure. » **conclut Eric Bollengier, Directeur Immobilier & Services généraux, Aramisauto**

Des détails qui font toute la différence.

Un soin particulier a également été porté au choix des éclairages, avec un travail sur les intensités et les températures adaptées aux différents espaces. Les matières naturelles sont fortement représentées dans tous les espaces, que ce soit pour le choix du mobilier ou du sol.

A propos de FAPEC / www.fapec.com

FAPEC est un des leaders européens dans la fabrication de concepts de mobiliers et de PLV pour les chaînes de magasins. Sa force est d'apporter une solution complète et MADE IN FRANCE en intégrant les différentes phases de conception : création et design, mise au point des prototypes et ingénierie, fabrication sur son site industriel jusqu'à d'installation dans les points de vente. FAPEC propose tous types de mobiliers commerciaux dont la durée de vie implique un choix de matériaux solides et une finition irréprochable : concepts de magasins, valorisations de linéaires, mobiliers, présentoirs, PLV, bornes, podiums, corners ...

Parmi ses références : Absorba, Adidas, Atol, Club Med, Coty Beauty, Deezer, Devialet, E.Leclerc, Fnac, Groupe Beaumanoir (Cache-Cache, Carpisa), Groupe Kryss, Histoire d'Or, Inter Caves, Izac, Laforêt, Legrand, Leroy-Merlin, Levi Strauss & Co, Lixir, L'Occitane, Orange, L'Oréal, Paprec, Rossignol, Salomon, Smart Box, Tag Heuer, The Kase, Yves Rocher ...

