

> NUMÉRO 19 - PRINTEMPS 2005

# colornews

Le journal international des professionnels **ixell**

**FRANCE: LES ÉNIGMES  
DU PISTOLET D'OR 2005**



UNE QUESTION D'ÉCOUTE

**LA VENTE ADDITIONNELLE**



D.R.

Calendrier 2005

## PASSION ET ENGAGEMENT

Cela fait aujourd'hui deux ans qu'Ixell accompagne ses clients dans leur « basculement » vers la peinture à l'eau Oxelia. La marque anticipe ainsi sur la réglementation, qui prévoit d'ici 2007 une réduction de 60% des émissions de COV.

En choisissant des fleurs aux couleurs passion pour son calendrier 2005, Ixell renouvelle son engagement pour protéger l'environnement et participer au développement durable.



## ÉDITO

CHERS LECTEURS,

La baisse de la sinistralité relative au durcissement de la répression routière est une réalité à laquelle chacun des acteurs de la réparation automobile doit faire face.

Vous pouvez palier à cette baisse et développer le niveau de rentabilité de votre entreprise en développant la vente additionnelle. Tous les outils sont chez vous, il suffit que vous en preniez conscience et que vous décidiez de la mettre en œuvre avec vos équipes et ce, quelle que soit la taille de votre carrosserie.

Nous en avons donc fait l'objet du dossier de ce nouveau numéro de Colornews. Les enjeux de la vente additionnelle, les moments clés, les points forts... Nous ferons le tour de la question en terminant par un reportage en Italie, où un chef d'entreprise vous livrera quelques-uns de ses secrets pour faire de la vente additionnelle au quotidien. Dans les pages nationales, nous irons à la rencontre de Patrick Bonnet, directeur d'une carrosserie à Castelneau-le-lez, dans le sud de la France, qui a fait l'acquisition de la nouvelle balance intelligente, l'Ixell station. Enfin, nous vous inviterons à venir participer à la prochaine édition du Pistolet d'or, l'occasion de montrer à tous votre talent, votre passion.



Jean-Claude Bessis, directeur régional Ixell de Nancy

D.R.

FRANCE

Résultats à début janvier 2005

# TOUS À L'EAU !



## 700

clients sont convertis à la gamme de peinture hydrodiluable Oxelia en 2004.

## 44 %

de nos 3747 clients utilisent la gamme de peinture hydrodiluable Oxelia (4% en 2002).

## 151

nouveaux clients ont rejoint Ixell en 2004.



D.R.

## SOMMAIRE

**3 à 6** Expériences partagées



**7** Produits



**8** Ixell station à Bossauto



**9 à 10** Pistolet d'or 2005



**ixell**  
**colornews**

N° 19 / RÉDACTEUR EN CHEF : Julien Vandebek. COMITÉ DE RÉDACTION : Julien Vandebek, Olivier Lucas, Florent Ojardias, Pauline Fourès.  
CONCEPTION-RÉALISATION : **TEXTUEL** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. FABRICATION : Cyril Fontaine/Question d'Édition. COUVERTURE : Nadia Rabhi.



# LA VENTE ADDITIONNELLE, UNE QUESTION D'ÉCOUTE

« VENDRE PLUS ET VENDRE MIEUX ». C'EST AINSI QUE MARC CHOUSA, MANAGER CHEZ IXELL FRANCE, DÉFINIT LA VENTE ADDITIONNELLE. SELON LUI, L'ENJEU EST TRIPLE : DÉVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRES, FIDÉLISER SES CLIENTS ET AMÉLIORER SA QUALITÉ DE SERVICE.

Marc Chousa, manager des formations commerciales chez Ixell France, a 19 ans d'ancienneté à la Sodicam dont 4 à l'Institut de Formation.

Lorsque les chiffres du secteur de la carrosserie ont commencé à baisser, conséquence directe du durcissement de la loi et de la diminution des accidents de la route, les carrossiers ont parfois subi une forte baisse de leur activité. La vente additionnelle peut permettre de faire face. « Il suffit d'appliquer une règle simple : une entrée à l'atelier égale une proposition » résume Marc Chousa. Par exemple, un véhicule sur cinq au moins possède un léger impact sur le pare-brise... Une réparation qui ne prend que trente minutes et qui

peut être proposée à n'importe quel client dans la mesure où elle ne nécessite pas d'immobilisation du véhicule. Le carrossier augmente son chiffre d'affaires, et le client repart en toute sécurité.

## Une offre personnalisée

L'idée clé de la vente additionnelle est la personnalisation. « Je forme des conseillers commerciaux qui vont eux-mêmes venir former les réceptionnaires et les compagnons dans les affaires. Tout est basé sur le volontariat, nous constatons que les carrossiers ont besoin de conseils pour communiquer, écouter, anticiper. L'écoute est la clé de tout » explique Marc Chousa.

Lorsqu'un automobiliste vient pour une rayure, il recherche une certaine qualité de service. Si son pare-choc lâche juste après avoir récupéré son véhicule, c'est la crédibilité de la carrosserie qui est remise en cause.

## Le carrossier profiler

La vente additionnelle nécessite de s'adapter au profil socio-économique et psychologique du client. « On n'utilise pas les mêmes arguments avec un particulier pour qui sa voiture est un vecteur d'image, et un chauffeur de taxi dont c'est l'outil de travail. Il faut savoir découvrir les besoins et les motivations d'un client pour lui proposer une offre adaptée, sinon on passe à côté de la vente... » affirme Marc Chousa.

## > LES TROIS MOMENTS CLÉS DE LA VENTE ADDITIONNELLE

- > Lorsque le client arrive à l'atelier, une discussion s'installe entre le compagnon qui réceptionne le véhicule et son client. Le tour du véhicule est l'occasion de constater des impacts et autres dégâts, et de proposer une réparation complémentaire de celle initialement prévue.
- > Lorsque le véhicule est en réparation, le compagnon peut déceler un élément défectueux ou usé. Il faut alors rappeler le client pour lui proposer une réparation complémentaire.
- > Lors de la restitution du véhicule, le conseiller service commente la facture, les contrôles effectués, et peut également formuler une proposition commerciale adaptée au client et à son véhicule.



Photo : Yves Samuel

# DÉVELOPPEZ VOTRE BUSINESS !

VOICI CINQ EXEMPLES QUI SONT AUTANT D'OCCASIONS DE VENDRE PLUS ET MIEUX : LES ACCESSOIRES, LA MIROITERIE, LES RÉPARATIONS SUR RAYURES ET PETITS CHOCS, LES PARE-CHOC ET LE STYLO DE RETOUCHE. NUL BESOIN D'INVESTISSEMENT LOURD, IL SUFFIT DE METTRE L'ACCENT SUR LA FORMATION DE VOS COMPAGNONS ET DE RESPECTER LA RÈGLE : UNE RÉPARATION = UNE VENTE ADDITIONNELLE. ALORS, FAITES DES PROPOSITIONS !

## Les accessoires

À chaque profil son accessoire... Lorsqu'un client vient pour faire réparer son pare-choc, vous pouvez lui proposer un radar de recul qui lui permettra, à terme, d'éviter ce genre d'incident. Pour celui qui s'est fait forcer le barillet de porte et voler son lecteur CD, de multiples systèmes de protection peuvent lui être proposés : blocage du volant ou de la boîte de vitesse, alarme... Enfin, l'embellissement et la personnalisation du véhicule peuvent passer par de nombreux accessoires : un becquet et des bas de caisse pour une allure sport, des jantes et une calandre chromées pour un esprit chic, une grille de coffre pour que votre chien se sente en sécurité...

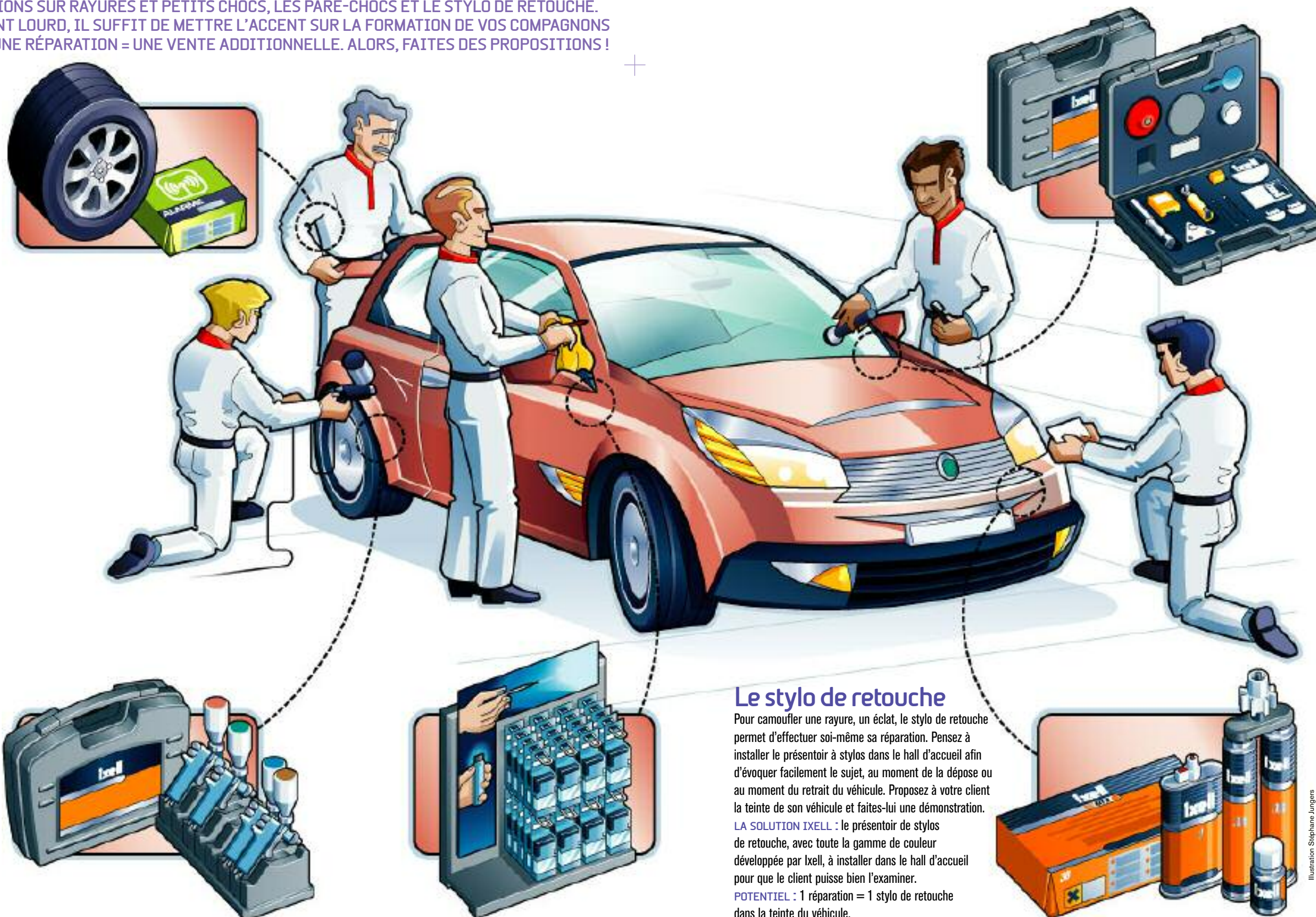
**POTENTIEL :** 1 conducteur = 1 accessoire au moins.

## Les rayures et petits chocs

Qu'il s'agisse de conduite en ville ou lors de stationnement, les risques de rayures, de bosses, de chocs inférieurs à 3 cm, et d'éraflures inférieures à 5 cm sont nombreux. Le carrossier apporte une réelle valeur ajoutée en décelant ces défauts et en proposant à son client une réparation rapide, avec ou sans remise en peinture. Le client est satisfait car l'intervention complète ne nécessite que deux heures maximum. De votre côté, c'est justement sur ce secteur hors assurance que vous pouvez le plus développer votre chiffre d'affaires dans la mesure où il est totalement déconnecté des fluctuations du nombre d'accidents de la route.

**LA SOLUTION IXELL :** Spot Paint est la solution de remise en peinture rapide des petits dommages de carrosserie. Sans remise en peinture, c'est le Kit Oxyfin qui sera utilisé.

**POTENTIEL :** 1 véhicule sur 2 possède une rayure ou un petit choc sur sa carrosserie.



## Le stylo de retouche

Pour camoufler une rayure, un éclat, le stylo de retouche permet d'effectuer soi-même sa réparation. Pensez à installer le présentoir à stylos dans le hall d'accueil afin d'évoquer facilement le sujet, au moment de la dépose ou au moment du retrait du véhicule. Proposez à votre client la teinte de son véhicule et faites-lui une démonstration.

**LA SOLUTION IXELL :** le présentoir de stylos de retouche, avec toute la gamme de couleur développée par Ixell, à installer dans le hall d'accueil pour que le client puisse bien l'examiner.

**POTENTIEL :** 1 réparation = 1 stylo de retouche dans la teinte du véhicule.

## La miroiterie

Lorsqu'un véhicule arrive dans votre carrosserie, quelle que soit la réparation envisagée, il est nécessaire de faire le tour de toute la miroiterie : pare-brise avant et arrière, fenêtres. Si l'on constate un impact inférieur à 5 cm et situé en dehors du champ de vision du conducteur, une réparation rapide peut être proposée au client. Dans la mesure où la réparation ne nécessite pas d'immobilisation du véhicule, il y a de fortes chances que le conducteur accepte la réparation, d'autant plus si lui sont exposés les risques d'aggravation de l'impact avec le temps... Bien entendu, si un choc plus important est constaté sur le pare-brise, il faut proposer son remplacement.

**LA SOLUTION IXELL :** Kit glass  
**POTENTIEL :** 1 véhicule sur 5 roule avec un impact sur les pare-brise.

## Les pare-chocs

Coïncés entre des voitures en stationnement, heurtés par des pylônes, rayés, enfoncés, éraflés, les pare-chocs s'abîment. Ils peuvent également se désolidariser du véhicule. Dans tous les cas, conseillez à vos clients une réparation dans les meilleurs délais. En effet, le pare-choc mal fixé risque de tomber, et la fissure de 2 cm de s'agrandir. Sans réparation, c'est à terme le remplacement qui devra être effectué, opération beaucoup plus onéreuse...

**LA SOLUTION IXELL :** MC Kit 2  
**POTENTIEL :** 60 % des véhicules possèdent un pare-choc abîmé, éraflé ou mal fixé.

# UN RÉFLEXE CAPITAL

DANS UN MARCHÉ EN CRISE, LES CARROSSERIES DOIVENT S'ADAPTER POUR CONTINUER À SE DÉVELOPPER. C'EST CE QU' A FAIT CLAUDIO CRESCI, EN OPTANT POUR LA CARROSSERIE RAPIDE ET POUR LA VENTE ADDITIONNELLE SYSTÉMATIQUE.

## Fiche d'identité

3 Nombre de productifs : 11  
3 Activité en 2004 :  
1733 entrées de voitures  
en carrosserie  
3 Chiffre d'affaires :  
736.000 €



L'atelier de  
carrosserie  
rapide



Gabriele Goscilo  
et son client  
Giuseppe Galli  
prennent la pose  
devant la  
carrosserie.



L'équipe au  
complet de  
Renault  
Autoequipe srl

Le concessionnaire Renault Autoequipe srl, située à Rome en Italie, a récemment développé son activité. Le patron, M. Claudio Cresci, a décidé d'intégrer en 2000 un atelier de carrosserie rapide. Une décision qui va dans le sens de l'amélioration de la qualité de service, objectif cher au cœur de Giovanni Carratori, responsable après-vente. « Les réparations rapides et la vente additionnelle en général sont un moyen de développer notre chiffre d'affaires. Nous offrons un meilleur service, plus complet, et fidélisons nos clients, explique-t-il. Ce n'est pas une nouveauté : 15 % de notre chiffre d'affaires provient des propositions commerciales faites en complément des réparations principales. »

## Un dialogue avec le client

Côté formation, « nos réceptionnaires sont experts » confirme Gabriele Goscilo, Responsable carrosserie : « Chacun connaît la procédure : dès l'arrivée d'un véhicule dans l'atelier, on vérifie tous les dommages existants avec le client et on fait des propositions avec pédagogie : on explique au client qu'en réalisant ces réparations dans le même temps que celles initialement prévues, il gagne du temps et de l'argent ». Outre ces réparations, les compagnons proposent de remplacer les pneumatiques, de changer les optiques ou encore de peindre les rétroviseurs au ton du véhicule... « Autant de choses auxquelles le client n'avait pas pensé mais qu'il apprécie, car cela augmente la valeur de son véhicule » conclut Gabriele Goscilo.

## > PAROLE DE CLIENT

GIUSEPPE GALLI, retraité, est aujourd'hui bénévole. Il est client de Renault Autoequipe srl depuis un an. Son véhicule personnel est une Renault Scenic 1.5 DCI.

« J'apprécie la qualité du service proposé ainsi que la disponibilité du personnel. Lorsque je suis venu pour faire réparer mon lave-vitre, on a fait le tour de mon véhicule pour contrôler qu'il n'y avait pas d'autre dégât. J'aime bien cette prévention car ma voiture est neuve et j'aimerais qu'elle reste dans un parfait état aussi longtemps que possible. J'adore également les gadgets et j'apprécie qu'on me parle des dernières techniques et des nouvelles possibilités. »

Photo DR

## Ixell Station

# La nouvelle balance intelligente Ixell

Simple d'utilisation, Ixell Station permet un calcul haute précision des quantités de mélange à préparer. Ce calcul est basé sur six paramètres : le type de véhicule, le choix des éléments à réparer, la proximité des pièces, la forme des éléments à peindre, la technologie de peinture et enfin le matériel de pulvérisation utilisé. Cette nouvelle balance intelligente vous permet également de constituer une base de données clients - véhicules, d'analyser et de valoriser vos stocks, ou encore de suivre en temps réel les performances de votre affaire. Enfin, cerise sur le gâteau, le contrat de maintenance sur 5 ans vous garantit une sécurité maximale.



## Précision

# À vos pistolets !

Deux nouveaux pistolets ont vu le jour. Le premier, économique, permet d'appliquer des produits liquides (solvants ou eau) antibruit, bitumeux, protecteurs, antivibrants et insonorisants. Le résultat est excellent, notamment grâce à une précision extrême du jet. D'utilisation facile, il ne demande aucun entretien particulier.

Le second pistolet a été conçu pour pulvériser avec précision le Mag Pro 1 d'Ixell, produit antigraillon. Un kit d'embouts spécifique permet de réaliser tous les types d'application : joints extrudés pour l'étanchéité, pulvérisations avec jet étroit (étanchéité d'aspect dans compartiment moteur), pulvérisations larges (antigravillonnage bavolets). Finies les coulures, terminée la préparation fastidieuse de la zone à traiter. Outre le gain de temps, ce pistolet économise également du produit grâce à sa fermeture hermétique.

## Insonorisation

# Protection optimale

Deux produits viennent de sortir dans le secteur de l'insonorisation et la protection : les SPR Evolution gris et noir. Parfaitement insonorisants, ces produits offrent également une protection optimale des soubassements et des dessous de caisse contre les projections de gravillons et de pierres. D'aspect granuleux, ils sont prêts à l'emploi et résistent à la chaleur. Enfin, leur souplesse leur permet de ne pas craquer avec le temps.



## FICHE PRATIQUE

### L'ABC DU PONÇAGE EN DOUCEUR...

Certaines rayures superficielles faites dans l'épaisseur du vernis de finition ne nécessitent pas une remise en peinture. Pour les éliminer en douceur sans attaquer la couche de peinture, vous avez besoin d'une mallette Oxyfin (kit de ponçage de finition) et d'un marqueur

noir ou blanc. Si vous ne disposez pas de marqueur, vous pouvez aisément le remplacer par de la base mate noire ou blanche de votre système à teinter. Côté technique, rien de plus simple : les règles de base du ponçage et du lustrage suffiront... Mode d'emploi.



# IXELL STATION

## «UN RÉEL PROGRÈS»



**PATRICK BONNET, PATRON D'UNE CARROSSERIE PRÈS DE MONTPELLIER, TÉMOIGNE DES PROGRÈS DUS À L'ADOPTION, EN JUIN 2004, DE LA NOUVELLE BALANCE INTELLIGENTE.**



Photos : Jean-Claude Egenwald

Patrick Bonnet, directeur du garage Bossauto, à Castelnau-le-Lez, dans l'Hérault

**C**omme d'habitude, Montpellier est en chantier. Les travaux de construction de la deuxième ligne de tramway augmentent encore l'impression de mutation perpétuelle que laisse la préfecture de l'Hérault. Loin de ce brouhaha, le garage Bossauto, situé à Castelnau-le-Lez, deuxième ville de l'agglomération languedocienne, s'adapte aussi à son époque. Depuis juin 2004, les salariés et Patrick Bonnet, leur directeur, ont adopté la nouvelle balance intelligente : Ixell Station. « Nous avons toujours eu de bonnes relations avec les équipes d'Ixell. Quand ils nous ont proposé de changer notre ancienne balance intelligente, nous avons immédiatement adhéré, toujours enclins à découvrir de nouvelles technologies » raconte Patrick Bonnet.

Les salariés de Bossauto se sont progressivement familiarisés avec cet équipement destiné à remplacer l'ancien Pilotixell. Il fonctionne comme une balance intelligente, « sauf qu'avec son écran tactile, il est beaucoup plus rapide d'utilisation » note Eric Choppin, compagnon de 38 ans. « Ils ont pensé à tout, même si je suis surtout impressionné par la fiabilité des informations

concernant les références peinture » rajoute-t-il.

Patrick Bonnet se promène dans les interfaces du logiciel en pianotant avec son crayon entre les fiches constructeur, les statistiques produits et le suivi dossier des clients. Question peinture, il souligne l'avantage indéniable qu'offre la station : « Pour peindre une aile ou une baguette, la machine vous donne la quantité exacte de peinture nécessaire à l'intervention. C'est un vrai progrès et cela permet de réaliser de réelles économies ». Après une journée de formation dispensée par les équipes d'Ixell, les salariés se sont lancés dans le grand bain. « Une formation sérieuse est nécessaire » ajoute Eric Choppin : « cela reste un outil complexe parce très précis et exhaustif ».

« Le plus important c'est d'inculquer le réflexe de l'utiliser » rajoute Patrick Bonnet. Selon lui, au-delà des économies de stock et de temps, tout le monde a gagné en autonomie. « Le peintre arrive le matin, bipe sur la machine et connaît au jour le jour l'état de son stock. »

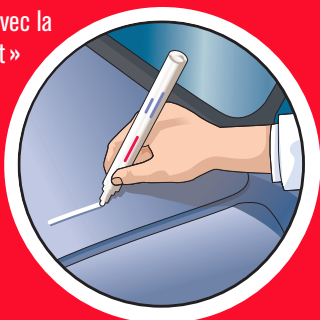
### Fiche d'identité

**3** Bossauto a ouvert ses portes en 1995. Cet atelier de carrosserie peinture multimarque emploie entre 4 et 5 salariés et a réalisé l'année dernière un chiffre d'affaires d'environ 450 000 euros.

**3** Il est dirigé depuis sa création par Patrick Bonnet et fait partie du groupe Ortigosa, l'agent Renault de l'agglomération de Montpellier.

### ÉTAPE 1 : > DÉFINIR LA SURFACE

En fonction du véhicule, on choisit un marqueur blanc pour les couleurs sombres, ou noir pour les couleurs claires afin que le dessin contraste avec la teinte du véhicule. On « remplit » ensuite la rayure avec le marqueur, afin de faire ressortir la profondeur exacte de la surface à traiter. Un rapide temps de pause est ensuite nécessaire pour que le marqueur ou la peinture sèche. On appelle la marque obtenue « guide de ponçage ».



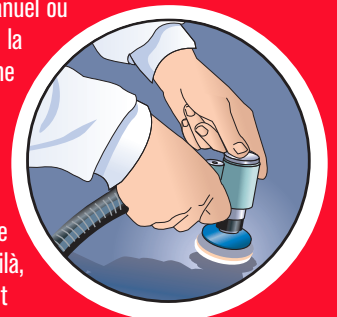
### ÉTAPE 2 : > PONCER

Une fois la surface définie, il suffit de poncer doucement, avec les abrasifs de finition du kit Oxyfin, jusqu'à ce que le guide disparaisse. Lorsqu'il n'y a plus aucune trace blanche ou noire, la rayure a également disparu.



### ÉTAPE 3 : > LUSTER

Afin d'éliminer toute trace de ponçage et redonner le brillant d'origine, on procède ensuite à un lustrage manuel ou mécanique selon la surface de la zone poncée. Vous pouvez utiliser pour cela la mini-lustreuse du kit de lustrage Spot Paint. Et voilà, satisfaction client garantie !



Finale du Pistolet d'or 2005

# UN CHALLENGE À RELEVER

ENVIE D'AVENTURE ? DE COMPÉTITION ? LA NOUVELLE ÉDITION DU PISTOLET D'OR EST LANCÉE.  
QUI SERA LE GAGNANT ? PEUT-ÊTRE SE TROUVE-T-IL DANS VOTRE ÉQUIPE...  
POUR LE SAVOIR, VENEZ VOUS MESURER AUX PEINTRES LES PLUS TALENTUEUX DE FRANCE,  
LORS D'ÉPREUVES TECHNIQUES À COUPER LE SOUFFLE... UN SACRÉ DÉFI : ÊTES-VOUS PRÊT ?



Leaflet envoyé aux chefs d'entreprises, clients de la marque Ixell, pour les inviter à participer à la compétition.



**C**réé il y a cinq ans pour motiver les peintres de tous les clients utilisant la marque Ixell, le concours du Pistolet d'or est une occasion unique de révéler les talents et souder les équipes. Tout est question de timing. Si vous êtes un as du marouflage et qu'on jalouse vos raccords de teinte, alors entrez dans la course ! Vous avez plusieurs mois pour montrer de quoi vous êtes capables et aller jusqu'en finale. La première étape consiste à remplir le questionnaire qu'Ixell vous a envoyé, et à répondre aux énigmes. 210 peintres sont sélectionnés pour participer aux finales régionales, en mai et juin. 21 peintres et 9 apprentis s'affrontent ensuite en finale.

### Une haute technicité

Si vous avez passé ces premiers barrages, c'est sûr, vous êtes un champion. Alors pourquoi ne pas aller jusqu'au bout et faire partie des trois vainqueurs seniors ? La finale se déroule en octobre à Paris, sur deux jours. Pour commencer, le centre technique Ixell d'Éragny-sur-Oise vous accueille lors d'épreuves de haute voltige : marouflage, ponçage, montée de teinte sans formule ni balance... Les candidats se notent eux-mêmes, impitoyables. C'est à l'issue de l'auto-évaluation que les résultats sont proclamés.

&gt;&gt;&gt;

Les peintres s'affrontent lors d'une épreuve de montée de teinte et une autre de marouflage.

&gt;&gt;&gt;

**Des sensations inoubliables**

Après cette première journée riche en émotions aux dires des candidats des éditions précédentes, une seconde est réservée à la détente et au plaisir : 4X4, Quad, Karting, pilotage sur circuit ou encore simulateur de chute libre... Avis aux amateurs de sensations fortes ! La soirée est souvent l'occasion de se retrouver dans un lieu mythique de Paris : après le Moulin-Rouge l'année dernière, on peut s'attendre à tout !

**Une semaine au soleil**

Si vous n'êtes toujours pas convaincu allons faire un tour du côté des cadeaux... En effet, le sentiment de s'être dépassé n'est pas la seule récompense du Pistolet d'or. Des voyages magnifiques au Sénégal, au Maroc, en Grèce, à Cuba ou au Kenya ont déjà récompensé vos prédécesseurs. Colornews ne vous dévoilera pas la destination du prochain voyage, mais nous pouvons déjà vous dire que c'est un cadeau magnifique qui sera réservé aux trois premiers lauréats de l'édition 2005.

Lors des précédentes éditions, les candidats ont pu tester leur conduite en circuit de kart.



Photos : DR



Autre épreuve lors du dernier Pistolet d'or : la chute libre, pour des sensations très fortes !