

Persbericht

26 JANUARI 2018

Renault België Luxemburg versnelt de implementatie van zijn Renault Store

In dit tijdperk van de ultrageconnecteerde consument, streeft Renault naar uitmuntendheid in zijn klantenrelaties, en dat bij elk van hun contactpunten met het merk. Als aanvulling op de stilistische vernieuwing van zijn modellen heeft Renault dan ook besloten een nieuwe omgeving uit te werken voor zijn wagens. De implementatie van het concept "Renault Store" ging eind 2017 zijn tweede fase in en heeft als doel om de klantenervaring uit te breiden van binnen naar buiten toe.

De Renault Stores werden in het leven geroepen om nog beter te kunnen inspelen op de verwachtingen van klanten. Om de complementariteit tussen het digitale en fysieke netwerk kracht bij te zetten, dienen de Renault Stores onberispelijk te zijn op alle gebieden waarvoor het internet de consument geen afdoend antwoord kan bieden: gepersonaliseerd onthaal, mogelijkheid om de auto's, kleuren en materialen te bekijken en aan te raken, proefritten met modellen, overnamevoorstellen en vooral een kwalitatieve relatie met de verkoper en serviceadviseur.

In de Renault Store staat de klant centraal en stelt de commercieel adviseur alles in het werk om het product en de diensten te vinden die het best aanleunen bij diens behoeften:

- In de aangename en behaaglijke merkruimte kan de klant kennismaken met de attributen en producten van het merk, terwijl hij steeds geconnecteerd blijft dankzij de wifi-verbinding.
- De themazones ordenen de producten op een heldere manier (Actualiteit, Passie, Sport, Z.E.) en stellen de verkoper in staat om het design en de troeven van onze producten te valoriseren terwijl de klant de tentoongestelde modellen kan verkennen en aanraken.
- Het accessoiremeubel creëert een link tussen het productaanbod, de accessoires en de klant doorheen zijn volledige parcours.
- De configurator geeft alle kleuren van het gamma weer op een groot scherm en biedt klanten de mogelijkheid om hun nieuwe wagen tot in de puntjes te configureren. Zo kunnen ze het model en de uitrusting van hun keuze in real time visualiseren, alleen of met de hulp van een commercieel adviseur.
- In de leveringsruimte wordt de klant ontvangen voor de aflevering van zijn wagen en wacht hem een gepersonaliseerde aflevering.

Een autobedrijf is niet alleen een plaats om auto's te verkopen, het is ook een ontvangstruimte voor mensen die met hun wagen naar de werkplaats komen. Met de nieuwe Renault Stores stelt Renault zich als doel om de klantenervaring een heel nieuwe dimensie te geven, ook wat de naverkoop betreft: met een servicereceptie in de showroom geniet de klant voortaan van een lounge-ruimte en kan hij de nieuwigheden van het merk in alle rust ontdekken terwijl hij wacht tot zijn wagen klaar is.

In de tweede fase, die eind 2017 van start ging, wordt de klantenervaring naar buiten toe uitgebreid, met een moderne signalisatie die aansluit bij de nieuwe visuele identiteit van het merk en met een tentoonstellingszone voor testwagens, een zone voor elektrische wagens (Z.E.) en een zone voor tweedehandswagens.

“De implementatie van de Renault Stores is één van de pijlers van ons commerciële strategie voor 2018 en de jaren erna. Vandaag de dag lopen fysieke zaken het risico hun centrale plaats in het klantenparcours te verliezen als ze geen echte meerwaarde bieden. Met de Renault Stores creëren we een unieke ervaring op een moderne, aangename en dynamische plaats.” verklaart **Olivier Jean**, Operationeel Directeur van Renault België Luxemburg.

De eerste Renault Stores zijn sinds eind 2017 actief. Renault Liège, Renault Seraing, Garage Bossuyt (Waregem), Devos-Capoen (Kuurne), Groep Pashuysen (Leuven), Garage Kerremans (Lier) en V&D Motors (Tielt) waren de eerste zaken waar de tweede fase van het Renault Store-concept werd uitgerold.

Enkele cijfers over het **Renault Belux-netwerk**:

Concessies: 145 vestigingen, waaronder vier zaken van de Renault Retail Group

Lokale agenten: 115 vestigingen

PERS RENAULT BELUX

Tel.: +32 2 334 78 52

karl.schuybroek@renault.be