

---

# ***Service Entreprises – Groupe DUGARDIN***

*« Notre passion,  
votre satisfaction »*



# Ils nous font confiance ...



... pourquoi pas vous ?



# Présentation du Groupe DUGARDIN

- Le Groupe DUGARDIN a été fondé en 1979. Groupe à vocation régionale implantée sur la métropole lilloise, nous distribuons annuellement 2900 véhicules neufs des marques suivantes :



- Les 13 concessions formant notre réseau, réparti sur la métropole lilloise vous offre un vaste choix de modèles, et de services, permettant à chacun de choisir la solution qui lui convient.
- Pour mieux vous servir nous disposons à cet effet de **450** véhicules neufs et **300** véhicules d'occasion, plus de **29 000** références de pièces de rechange en stock.
- Nos équipes techniques bénéficient de plus de 900 heures de formations par an afin de suivre l'évolution technologique de nos produits et vous assurer ainsi une qualité de service optimum.
- Une équipe spécifique sous la marque MOTORCRAFT est dédiée à la distribution de la pièce de rechange toute marque mais aussi de matériel de garage auprès des professionnels de l'automobile.



---

# Présentation du Service Entreprises

---

- Pour les Entreprises et les professionnels, nos gammes de véhicules couvrent l'ensemble des besoins du marché des sociétés que ce soit en voiture particulière ou en véhicule utilitaire moyen ou léger (fourgons ou châssis nus) que nous pouvons carrosser et équiper à votre demande dans nos ateliers.
- Dans toutes nos carrosseries et ateliers mécaniques, nous vous garantissons l'utilisation exclusive de pièces d'origine et d'équipements de qualité nous permettant d'assurer vos réparations dans les règles de l'art.
- Nous pouvons également mettre à votre disposition une flotte de véhicules de prêt pendant l'immobilisation de votre véhicule, et nous effectuons pour vous les démarches auprès de votre compagnie d'assurance.
- Cette mission est servie par une équipe dédiée aux Entreprises pour vous apporter écoute, compétence et réactivité.



---

# « Notre passion, votre satisfaction »

---

Parce que les clients utilitaires ne sont pas des clients comme les autres nous avons développé:

- Un ensemble de mesures vous assurant un niveau de service optimal.
- Notre but, remettre votre véhicule sur la route dans les meilleurs délais pour maximiser votre productivité.



Service Entreprises - Groupe Dugardin,  
Membre du réseau « CENTRE FORD UTILITAIRES »



---

# Nos 10 engagements « Vente & Service »

---

1- Un **espace d'accueil** réservé à la clientèle des Véhicules Utilitaires Ford

2- Des **spécialistes** à votre écoute

- Une équipe à votre disposition tout au long de la vie de votre véhicule utilitaire Ford : Vendeurs Utilitaires, Chargés de Clientèle Service, Techniciens spécialistes Utilitaires ...
- Une équipe formée par Ford pour répondre à vos besoins

3- Des **véhicules de démonstration** à votre disposition

- Vous pourrez ainsi mieux connaître et apprécier nos véhicules Utilitaires Ford avant votre acquisition

4- Des **expositions de Véhicules Utilitaires**

- Une large exposition à l'intérieur et à l'extérieur de la concession afin de vous présenter l'étendue de la gamme véhicules utilitaires Ford

5- Des véhicules carrossés toujours en **stock**

- Un stock concession et un centre de stockage partagé national permettent une livraison rapide pour les transformations les plus courantes
- Pour les besoins les plus spécifiques, de nombreux partenariats avec des carrossiers permettent de vous fournir une vraie solution "clé en main" et vous proposer un Ford Transit adapté à vos besoins.



---

# Nos 10 engagements « Vente & Service »

---

**6- Club Pro:** Le service "Club Pro" lors de vos opérations d'entretien pour les deux premières années

- L'organisation de votre "Rendez-vous Service" (sur simple appel au n° vert 0 800 005 005)
- Votre mobilité assurée lors de vos entretiens : mise à disposition d'un véhicule utilitaire de remplacement

**7- Des ateliers équipés** pour toujours plus d'efficacité

- Chaque Centre Ford Utilitaires dispose d'équipements et d'outillages adaptés à l'ensemble de la gamme utilitaires Ford : fourgons, châssis et minibus , camping-car

**8- Des prix transparents et compétitifs** respectant les préconisations d'entretien Ford avec un devis sur simple demande et une gamme de forfait d'entretien.

**9- Rapidité d'intervention**

- Un stock physique de pièces de rechange permettant de répondre aux besoins les plus courants
- Si la pièce n'est pas disponible, un service de commandes d'urgence pour livraison des pièces de rechange sous 24H
- L'ouverture de nos ateliers le samedi jusqu'à 18h00.

**10- L'assistance** en cas de panne immobilisante

- Assistance Ford 24h/24, Dépannage, remorquage, récupération de votre véhicule
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement équivalent (maximum de 4 jours) ou acheminement des marchandises (dans la limite de 20m3), acheminement des personnes



# Notre Savoir-faire



# Notre Savoir-faire



# L'équipe commerciale à votre écoute

- **Stéphane FLAMENT**, Directeur de la concession de Villeneuve D'Ascq



- **Adrien DELINOTTE**, votre responsable Service Entreprises

06 88 20 32 42

[societe@groupe dugardin.fr](mailto:societe@groupe dugardin.fr)

- **Patrick DECOURCELLE**, votre commercial spécialisé Entreprises



- **Jean Louis DEVLAMINCK**, votre commercial spécialisé Entreprises



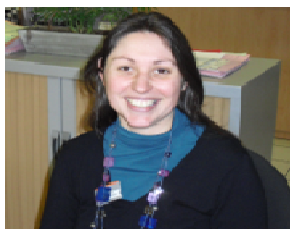
- **Marie**, secrétaire commerciale Entreprises

03 20 79 99 91



# L'équipe après-vente à votre écoute

- **Patrice ENGELAERE**, votre Responsable Après-vente Entreprises



- **Manon**, votre secrétaire Après-vente Entreprises

- **Julien**, votre conseiller Après-vente Entreprises



- **Laurent**, votre conseiller Après-vente Entreprises

- **Jean HURTADO**, votre Responsable Carrosserie Entreprises



- **Maria**, votre secrétaire Carrosserie Entreprises

*pour vos rendez-vous, un seul numéro : 03.20.799.999*



# L'accueil



# Le hall d'exposition



- Exposition permanente de véhicules utilitaires et sociétés
- Espace café Ford : salle d'attente et distributeurs de boissons

- 800 m<sup>2</sup> d'exposition de véhicules neufs
- Parc de véhicules d'occasions de 500m<sup>2</sup>



# L'atelier et la Carrosserie



- 800 m<sup>2</sup> de surface Atelier
- 13 ponts
- 20 postes de travail
- 2 bancs électronique

- Outillage dernière génération
- Aire de lavage destinée au nettoyage des véhicules après réparation
- Des véhicules sont mis à la disposition des clients durant le temps de la réparation de leur véhicule



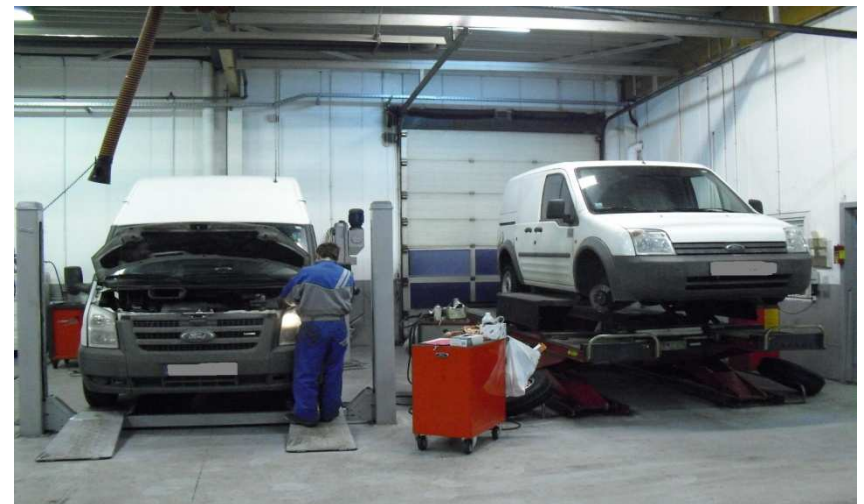
# Les avantages du Service Après-vente Entreprises

- Une organisation dédiée aux Utilitaires



- 2 baies de réception
- des ponts utilitaires

- un outil de diagnostic de dernière génération
- des techniciens spécialistes « Véhicules Utilitaires »
- des réparations et changements rapides de pare-brise



# Les avantages du Service Après-vente Entreprises

- Des horaires d'ouverture après-vente adaptés à votre activité :
  - de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi
  - de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 le samedi
- L'assurance d'un rendez-vous dans les 48h
- Un devis présenté avant chaque intervention
- Un salon d'attente pour patienter durant l'intervention
- Un véhicule de prêt à votre disposition (à confirmer lors de votre rendez vous)



---

# Les avantages du Service Après-vente Entreprises

---

- *Des Pros face à des Pros : une révision à prévoir ?*
  1. Contacter Manon au 03.20.799.999 pour la prise de rendez vous.
  2. A votre arrivée, les secrétaires service vous accueillent
  3. A l'heure convenue, le Chargé de Clientèle Service vous écoute, note vos souhaits, inspecte votre véhicule, propose un devis, vérifie la disponibilité des pièces, définit avec vous une heure de restitution
  4. En cas d'imprévu, le Chargé de Clientèle Service vous contacte systématiquement
  5. Travaux terminés, vous êtes immédiatement prévenus par téléphone ou SMS
  6. Lors de la restitution à l'heure prévue, véhicule et papiers vous attendent.



# Les avantages du Service Après-vente Entreprises

- *La disponibilité des pièces détachées :*
  - Votre Centre Ford Utilitaires dispose de plus de 29 000 références de pièces en stock pour assurer une grande rapidité d'intervention
  - Pièces d'origine Ford, l'assurance:
    - de la qualité du cahier des charges Ford pour plus de fiabilité et sécurité
    - de la compatibilité des pièces pour plus d'efficacité
    - de la conformité avec la réglementation européenne en termes de sécurité et d'environnement
    - de la garantie européenne
  - Equiper ou personnaliser votre utilitaire ?
    - Galeries de toit, attelages, bennes, ...
    - Outils de télécommunication (GPS, Bluetooth, ...)
    - Habillage bois ou aménagements spécifiques



# Un service en plus

---

- *Vous avez des contraintes et des exigences particulières ?*
- *Vous souhaitez une solution mieux adaptée à votre activité ?*
- **NOUS SOMMES A VOTRE DISPOSITION**



---

# Service Entreprises – Groupe DUGARDIN

---



**Boulevard de l'ouest  
59650 Villeneuve d'Ascq**

**Responsable du service : Adrien Delinotte ☎06.88.20.32.42**

**Tél. : 03.20.79.99.91 Fax : 03.20.04.60.79**

**mailto : [societe@groupe dugardin.fr](mailto:societe@groupe dugardin.fr)**





Feel the difference



Notre Passion,  
Votre Satisfaction

