

BUT

BUT EXTERNALISE SON SERVICE APRÈS-VENTE À LA COMPAGNIE DU SAV

PREMIÈRE SOCIÉTÉ NATIONALE PRIVÉE DE SERVICE APRÈS-VENTE

BUT confie son service après-vente pour la partie électroménager et électroloisirs à la Compagnie du SAV et « ouvre une nouvelle ère pour cette prestation » selon Régis Schultz, président de BUT.

Les 165 salariés BUT dédiés à ce service viendront rejoindre l'équipe de la Compagnie du SAV le 2 avril prochain. 30 à 40 nouveaux emplois sont dès à présent prévus.

En externalisant son service après-vente, **BUT entend proposer à ses clients une offre de service innovante, d'un niveau élevé autant sur l'expertise que sur l'efficacité.**



LA COMPAGNIE DU SAV, LA PREMIÈRE SOCIÉTÉ NATIONALE PRIVÉE DE SERVICE APRÈS-VENTE

Pour Hervé TOSCANO, le créateur de la Compagnie du SAV, ce partenariat représente le début d'une aventure pionnière sur ce secteur. Son objectif est de mettre en place une structure indépendante capable d'apporter à ses clients une prestation haut de gamme, tracée et couvrant la totalité du territoire national. Déjà fort des différentes agences qu'elle reprend à BUT, de l'ouverture complémentaire de nouveaux sites très prochainement, à Toulouse et Tours et de 2 centres administratifs (Paris et Béziers), la Compagnie du SAV couvrira l'ensemble du territoire.

En plus des services standards de la profession, la Compagnie du SAV apporte également des innovations destinées à faciliter la vie des consommateurs et constituant pour ses clients une réelle valeur ajoutée :

- **Une centralisation des appels** : un numéro unique distinct permettra d'accéder aux équipes de Call Center situé en France, pour la prise en charge de la demande des consommateurs et la mise en place d'un suivi personnalisé.
- **Un pré-diagnostic en ligne** permettra soit d'apporter une réponse immédiate au consommateur, soit de déclencher une intervention au domicile de ce dernier.
- **Un système d'informations et des outils** capables de tracer en temps réel l'évolution de l'intervention, d'alimenter une base de connaissances permettant au moment même de l'appel du consommateur d'identifier la pièce détachée nécessaire à la réparation et de fournir toutes statistiques tant qualitatives que quantitatives.
- **Un service de prêts unique et immédiat** : dans le cas d'une intervention à domicile, si la réparation ne peut s'effectuer dès le premier rendez-vous, le prêt d'un appareil sera systématiquement proposé pour les appareils de froid, de cuisson, mais aussi pour les lave-linge et la télé, et ce quelque soit la durée d'immobilisation de l'appareil en panne.
- **Une réparation du froid à domicile**, un « plus » rare : les techniciens de la Compagnie du SAV seront capables de réaliser des réparations au domicile des clients sur les appareils de froid, dans l'objectif de ne pas les priver de leur propre produit.
- **Des techniciens plus performants** : des formations complémentaires et permanentes leur seront allouées pour un service à domicile plus opérationnel. Pourvus d'un stock de pièces détachées dans leurs véhicules, ils pourront plus fréquemment finaliser la réparation de l'appareil dès le premier passage, et répondre ainsi à son exigence de « haut de gamme ».
- **Des interventions à domicile optimisées** : les techniciens seront équipés de tablettes électroniques ou de PC portables, leur donnant accès au suivi des dossiers et leur permettant d'encaisser immédiatement les clients grâce à un système de signature électronique. Ils pourront également consulter les fiches techniques des différents équipements électro-ménagers pour une meilleure réactivité.
- **Une enquête sur la qualité du service** sera systématiquement effectuée et analysée après chaque intervention.

Contacts Presse

Pour BUT : Agence Vianova • Ludivine Donon-Maigret • Tél : 01 53 32 28 51 • donon-maigret@vianova-rp.com

& Emeline Le Saoût • Tél : 01 53 32 28 58 • le-saout@vianova-rp.com

Pour La Compagnie du SAV : Agence C3M • Michelle Amiard • 01 47 34 14 42 • michelle@agence-C3M.com