

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

3 décembre 2019

### **Les carrossiers peuvent-ils capitaliser sur l'impatience des consommateurs ? Thomas Nussbaum, directeur de Cromax Suisse explique comment influencer les clients d'aujourd'hui et transformer leur impatience en profit**

Chacun sait que les consommateurs du monde entier deviennent de plus en plus impatients en raison des innovations technologiques continues. Il existe une demande claire de la part des clients de tous les secteurs pour des services encore meilleurs et toujours plus rapides. Une étude récente<sup>1</sup> a révélé que 79 % des dirigeants pensent que les consommateurs sont plus impatients que jamais et que les clients partiront s'ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent dès qu'ils entrent en contact avec une marque.

Thomas Nussbaum, directeur de Cromax Suisse, explique : « Dans le monde à la demande actuelle, la technologie a créé l'idée que tout se fait rapidement. Les recherches de Google montrent que 40 % des clients quittent une page dont le chargement prend plus de trois secondes. On peut donc dire que les gens sont plus impatients que jamais et que les entreprises doivent adapter leurs offres de produits et de services en conséquence. »

#### **Capitaliser sur l'impatience**

À première vue, l'impatience croissante des clients peut sembler être une tendance négative, mais en réalité, elle a des implications importantes et présente des opportunités formidables pour les carrossiers.

---

<sup>1</sup> <https://www.prnewswire.com/news-releases/new-independent-study-commissioned-by-liveperson-finds-that-most-companies-are-struggling-to-respond-to-consumers-increasing-demands-for-personalized-effective-and-easy-interactions-300857396.html>



« Cela peut sembler non conventionnel, mais la vérité est que les carrossiers peuvent tirer profit de l'impatience de leurs clients. Aujourd'hui, les outils et systèmes de Cromax, qui permettent de gagner du temps, des matériaux et de l'énergie, comme notre système avancé de gestion numérique des couleurs, ChromaConnect, qui permet à l'atelier d'augmenter son efficacité grâce à la technologie numérique, ces outils optimisent la productivité comme jamais auparavant et aident les propriétaires de carrosseries à capitaliser sur les demandes des clients en matière de rapidité d'exécution des réparations. Au bout du compte, la facilité et la rapidité assurent aux ateliers de carrosserie un réel avantage concurrentiel. »

### **Implications et opportunités**

Plutôt que de considérer l'impatience des clients comme une épine dans le pied, les carrossiers devraient reconsidérer leurs opérations. En identifiant les domaines où ils peuvent améliorer le débit, ils seront en mesure de gagner en productivité tout en satisfaisant les besoins de leurs clients en termes de rapidité. « Avec le bon système de produits Cromax, les possibilités de capitaliser sur l'impatience des clients sont infinies, quelle que soit la taille de la réparation », précise Thomas Nussbaum.

Pour les travaux qui impliquent des dommages mineurs sur un véhicule, les réparations sur de petites surfaces peuvent être effectuées avec des techniques spéciales qui accélèrent le processus de réparation. Ces réparations offrent aux carrossiers la possibilité de tirer profit des petits travaux de réparation tout en fournissant un service de qualité à leurs clients dans un court laps de temps. Le système ultra productif permet aux carrossiers non seulement de réduire les déchets et d'optimiser leur flux de travail, mais également d'accroître leur rapport coût-efficacité et d'augmenter ainsi leurs marges bénéficiaires.

Pour les travaux de réparation de peinture plus importants, le système Énergie Ultra Performance de Cromax peut être utilisé dans des délais optimisés : une pièce de véhicule peut être remise en état en seulement 36 minutes. Cela permet aux carrossiers



d'obtenir une apparence de haute qualité avec une excellente tenue du brillant après l'application de la couche de finition. En tant que système, il est également extrêmement souple. « Même si un atelier décide de laisser une réparation sécher à l'air libre, le temps de traitement total n'est que de 74 minutes et permet toujours d'obtenir des résultats exceptionnels », explique Thomas Nussbaum.

Il poursuit : « Le seul moyen de rester dans la course et d'accroître la rentabilité est de comprendre ce que les clients veulent et de déterminer comment le leur donner. Oui, ils placent la barre très haut avec des attentes de délais d'exécution rapides, mais ChromaConnect et nos produits et outils sont là pour aider les propriétaires de carrosseries à répondre à la demande. »

### **Avantages supplémentaires**

Les carrossiers ont l'occasion de tirer parti des tendances dans le comportement des clients. Ceux qui savent s'y prendre auront un avantage sur la concurrence et jouiront d'une bonne réputation auprès de leurs clients.

« L'essentiel est de comprendre les clients et de considérer leur impatience comme une opportunité de profitabilité et de croissance », ajoute Thomas Nussbaum pour conclure.

Pour plus d'informations au sujet de Cromax connectez-vous sur [www.cromax.com/ch](http://www.cromax.com/ch)

### **À propos de Cromax®**

Cromax, une marque internationale de peinture pour la réparation automobile d'Axalta, est conçue pour augmenter la productivité. Nos peintures sont spécifiquement formulées pour optimiser la rentabilité de l'entreprise en réalisant des gains de temps, d'énergie et de matériel qui ainsi augmentent le rendement et réduisent les coûts d'exploitation. Nos solutions à valeur ajoutée fournissent à nos clients les systèmes les plus avancés afin



d'optimiser l'ensemble des flux dans l'atelier. Nos outils intelligents, les connaissances approfondies de notre personnel et nos solides réseaux homologués augmentent l'attractivité de nos carrossiers pour les apporteurs d'affaires. Cromax – augmentez votre productivité.

###

Words 812 mots

**Pour toute information presse  
complémentaire, contactez :**

Valérie Askins  
DA Public Relations  
78 York Street  
Londres  
W1H 1DP  
Royaume-Uni  
Tél. : +44 (0)20 76 92 49 64  
E-Mail: [valerie@dapr.com](mailto:valerie@dapr.com)

**Pour toute information presse  
complémentaire, contactez :**

Céline Tambour  
Responsable Marketing & Communication  
Five Star Manager  
Axalta Coating Systems Switzerland  
GmbH  
Geneva Business Center  
12, avenue des Morgines  
CH - 1213 Petit-Lancy  
Tel. : +41 79 530 25 75  
E-Mail : [celine.tambour@axaltacs.com](mailto:celine.tambour@axaltacs.com)