

# Convention API

## Impressions

TEXTE : ANGELIQUE VAN DE VELDE

Lors de la convention API, il régnait une agréable agitation dans la ville française d'Opio. Cette convention était organisée pour la deuxième fois par Doyen Auto Belgium, dans le but de réunir Doyen Auto, les fabricants, le réseau API et leurs garages. Un entretien avec Tom Van Meenen, API Network & Concept Manager chez Doyen Auto.

La convention biennale a été organisée pour la première fois en 2011. Elle avait duré à l'époque quatre jours et compté 675 participants. En 2013, la convention a duré cinq jours et il y avait 797 participants parmi lesquels 520 garages, 120 API et 55 partenaires. La convention a duré un jour de plus que l'édition précédente, ce qui a permis aux participants d'avoir plus de temps pour visiter le salon. Les grossistes API ont invité leurs

plus fidèles clients pour l'événement. Parmi les 520 participants issus du secteur des garages se trouvaient aussi les garages 1,2,3 AutoService. Le salon qui était aménagé sur 1000 m<sup>2</sup> était occupé par 35 exposants et a duré trois demi-journées.

Au cours de la convention API, Bernard De Smet a été présenté comme Directeur Doyen Auto Belgium. Il succède à Didier Schicks, qui dirigera désormais le département Corporate Product Marketing et Achats.

### Stratégie

L'organisation de cette convention s'inscrit tout à fait dans la stratégie de Doyen Auto. Tous les niveaux y sont réunis – le fabricant, les importateurs, le distributeur et le garagiste – dans un endroit agréable et cela se combine avec un salon. Lors de celui-ci, le garagiste peut découvrir tous les produits, nouveautés et promotions. Les fournisseurs assurent l'animation sur les stands. « La convention dure au total 5 jours et les participants peuvent prendre leur temps pour visiter le salon. Comme il ne s'agit pas de contacts passagers, ce sont des entretiens de qualité, tant pour le visiteur que pour l'exposant, » explique Tom Van Meenen. Au cours de l'événement, plusieurs ateliers ont également été organisés et la convention 1,2,3 AutoService y a aussi eu lieu.

« Avec notre stratégie, nous mettons l'accent sur le garage. Celui-ci n'est peut-être pas le client final, mais bien celui qui va utiliser le produit, donc en fait le client le plus concerné », précise Tom Van Meenen. « Nous voulons donc connaître le garagiste le mieux possible, afin de pouvoir le mieux servir. Nos fournisseurs pensent la même chose à ce sujet. Eux aussi veulent connaître exac-



tement les besoins des garages. En partie à cause de cela, notre convention est une réussite. »

### Concepts de garages

#### 1,2,3

Près de 80 % des garages 1,2,3 AutoService étaient présents à la convention. Mais d'autres garagistes ont également pu découvrir le concept. Entretemps, 21 nouveaux garagistes se sont affiliés au réseau.

« Pour les garages qui veulent s'affilier, un état des lieux est effectué », déclare Tom Van Meenen. « Parce que nous avons une série d'exigences qualitatives. Les voitures sont entretenues selon les prescriptions du constructeur et avec des pièces de qualité équivalente. Étant donné le fait qu'un certain niveau doit être atteint, nous avons entretemps plus de contacts avec les sociétés de leasing, dans le but de pouvoir conclure des contrats avec elles. Le fait qu'avec nos 110 garages, nous disposons d'une couverture nationale y a égale-





ment contribué. Les garages 1,2,3 AutoService doivent par exemple suivre aussi des formations techniques. »

La formation est vraiment axée sur les garages multimarques. Pour les garages 1,2,3, on veut ainsi couvrir le marché avec le service technique DATec, la base de données Haynes Pro Workshop et la hotline technique. Ceux-ci sont d'ailleurs également disponibles pour les garages qui ne sont pas affiliés au réseau. « En outre, les garages 1,2,3 ont accès à un forum interne sur lequel ils peuvent se contacter les uns les autres avec des questions techniques », déclare Tom Van Meenen.

Même en ce qui concerne l'équipement et l'aménagement, il y a certaines conditions. Cela ne va cependant pas aussi loin qu'une concession. Le garage 1,2,3 Auto-service représente une alternative pour quelqu'un qui avait autrefois une concession et qui veut maintenant s'affilier à un réseau dans

lequel il bénéficie du soutien nécessaire.

#### REQUAL

Le concept de la gamme de pièces d'entretien REQUAL de Doyen a également été dévoilé lors de la convention. Cette gamme économique de Doyen, qui se compose de produits pour l'entretien, est utilisée pour des véhicules de plus de quatre ans. Depuis la convention, 45 réparateurs REQUAL agréés se sont ajoutés aux 115 membres du réseau déjà existant. Les garages qui décident de s'affilier à ce réseau déclarent travailler avec REQUAL des pièces d'entretien comme alternative aux pièces d'origine et reçoivent lors de leur inscription un package de communication, qui se compose d'une mention sur le site web, de matériel PLV et de signalisation. Deux fois par an, ils peuvent participer à une campagne Business to Consumer. Les garages participants sont censés constituer un très petit stock de produits REQUAL les plus courants.

#### DATec

Les garages ont également reçu aussi toutes les explications relatives au concept DATec de Doyen Auto. DATec a été lancé en tant que département de Doyen Auto, afin d'en améliorer la qualité des produits et services, et propose une gamme complète de services et produits techniques. Le système fonctionne à trois niveaux de relation : celle entre le garagiste et le grossiste, celle entre le grossiste et DATec et celle entre le garagiste et DATec.

#### Marque carrosserie

Doyen Auto a également profité du salon qui avait lieu lors de la convention pour lancer sa toute nouvelle marque carrosserie Carfirst et surtout pour en faire la démonstration. « Les premières réactions en ce qui concerne le prix et la qualité sont très positives », affirme Tom Van Meenen.

Avec Carfirst, marque à budget, Doyen Auto veut proposer à ses clients une gamme complète. « Elle

complète parfaitement la gamme existante et peut utiliser les services logistiques que nous fournissons déjà maintenant pour tous les autres produits », déclare Tom Van Meenen. Le groupe cible de Carfirst est déjà client des API. La plupart des API possèdent en effet déjà un département « paint » et ici, on y ajoute maintenant le « non paint ».

#### Gamme économique

Sur un stand séparé, la gamme économique de Doyen a été présentée : RTS, ESP, DRI et GSP.

#### Prochaine édition

La convention n'a encore eu lieu que deux fois, mais elle est pourtant presque devenue une tradition. « Nous attendons déjà avec impatience la prochaine édition », déclare Tom Van Meenen, actuellement très occupé avec la participation prochaine à Autotechnica. La convention API 2013 a été un tel succès que nous sommes déjà curieux de savoir si elle peut encore être égalée.