



SERVICE APRÈS-VENTE

Toyota Algérie
se distingue

Le travail de modernisation du service après-vente de Toyota Algérie et de son adaptation aux attentes de plus en plus rigoureuses de la clientèle n'a pas échappé à la vigilance des contrôleurs techniques du groupe japonais qui viennent de lui attribuer le prix du meilleur service en Afrique.

Une cérémonie a été organisée dimanche dernier sur le site de la filiale en présence des membres du réseau, des responsables locaux et du directeur de la zone Afrique pour la remise de ce trophée au directeur technique de Toyota Algérie.

Prenant brièvement la parole, M. Hassaim, directeur général, a rappelé les efforts accomplis par sa société pour «atteindre un niveau de qualité conforme aux normes de la marque et aux exigences de nos clients. Cette distinction est le résultat d'un long processus de refondation de notre service après-vente et de la modernisation de ses différentes structures». Et de souligner aussi que «la formation a été au cours de cette période un élément fondamental dans notre stratégie. Plusieurs sessions de formation et de perfectionnement ont été organisées par notre centre de Reghaïa au profit aussi bien des techniciens des succursales que ceux des agents agréés». De même qu'il rappellera les opérations de sponsoring avec quelques centres de formation professionnelle dépendant du ministère de la Formation professionnelle, qui permettent d'offrir un enseignement de base avant la spécialisation au niveau de Toyota Algérie.

Commentant le prix qui est décerné à son entreprise, il estime que «c'est une distinction qui nous honore mais qui nous astreint aussi à aller encore de l'avant et améliorer la qualité de nos prestations».

Présente en Algérie depuis 1993, Toyota a vu ses ventes progresser d'une manière importante et s'est dotée dès le début des années 2000 d'un service après-vente qui suscitait déjà l'intérêt des clients et l'émulation chez la concurrence. Elle dispose d'un réseau d'agents à travers l'ensemble du territoire consolidé par 6 succursales qui apportent une expertise et un savoir-faire qui permettent de hisser les prestations à un niveau supérieur.

Les ateliers de Hydra offrent toutes les prestations inhérentes à une concession, un service Express Maintenance qui permet de réduire le temps d'exécution et accroître les points de vérification de l'entretien périodique ; un service de réparation générale pour toutes les opérations de rénovation des organes et un service tôlerie et peinture doté de tous les équipements. Un outillage spécifique à Toyota est mis à la disposition des techniciens pour mener à bien leurs missions.

Ajoutons à cela deux autres offres, le Roadside assistance, un service de dépannage et d'assistance H24 et 7j/7 et «Kounek Mhani», une prestation qui permet, en coordination avec une compagnie d'assurance, au client de se débarrasser en cas d'accident ou autre sinistre des contraintes de remorquage et de réparation.

Par ailleurs, l'année 2011 représente pour Toyota Algérie un challenge à travers le développement de plusieurs autres produits dans le domaine du service après-vente et qui vise, selon les responsables de la filiale du groupe Jameel, «à accroître encore plus la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle».

B. Bellil

NOUVELLE SUZUKI ALTO K10

Un style en évolution

Présentée en première nationale lors du dernier Salon d'Alger, la nouvelle Alto K10 arrive droit de son lancement mondial en Inde il y a quelques jours. Plus qu'un restylage, c'est une véritable montée en gamme qui est ainsi proposée aux clients. Une alternative de qualité entre la «voiture du peuple», Alto et la préférée de ces dames, Celerio.

Un style clairement imprégné de modernité avec des lignes régulières et une allure plus élégante. Une volonté du constructeur d'étendre encore davantage son offre.

Le spécialiste japonais des véhicules à volume réduit et des 4x4 n'abandonne pas pour autant sa stratégie, puisqu'il propose une gestion optimisée des espaces de Alto avec des matériaux de bonne qualité et une modernisation du poste de conduite.

La face avant se démarque clairement de sa petite sœur. Une double entrée d'air et une calandre bordée de chrome sur sa partie supérieure tout en accueillant un logo redimensionné et plus en relief. A l'arrière, et même si l'air de famil-



Un design qui se modernise sensiblement.

le y est toujours présent, on note toutefois une lunette aux dimensions plus agrandies et des feux au nouveau design.

L'habitacle affiche, dès le premier abord, un style en nette évolution mais n'offre des espaces que pour quatre personnes seulement. Une planche de bord simplifiée avec une répartition ergonomique des commandes de confort et de sécurité. Le compartiment compteurs est composé de trois cadrans offrant une lecture aisée des différentes informations.

La nouvelle Alto K10 est propulsée par un bloc essence doté d'un système d'alimentation injection multipoints et qui développe une puissance réelle de l'ordre de 68 ch. La conception de ce moteur obéit, selon les ingénieurs de la firme, à un souci de préservation de l'environnement avec des normes de rejets de CO2 en harmonie avec les normes internationales, soit

103 g/km. Un moteur qui se distingue aussi par une consommation mixte moyenne de 4,4l / 100 km. Autant de valeurs qui positionnent cette voiture parmi les meilleures de sa catégorie.



Intérieur modeste et pratique.

Concernant le comportement routier et en attendant de tester un exemplaire sur les différentes routes du pays, rappelons la bonne réputation

de la benjamine de la famille qui a su, au fil des années, forcer le respect et se forger une image de véhicule fiable et adapté aux attentes de la clientèle.

Côté équipements, signaux d'emblée que la climatisation est livrée en série dès l'entrée de gamme ainsi qu'une multitude d'autres éléments de confort et de bien-être comme les vitres électriques, le verrouillage centralisé des portières et coffre, la radio CD, les vitres teintées...

Disponible en deux niveaux de finition, STD et DLX, elle est proposée par Elsecam Automobile, le représentant exclusif de Suzuki en Algérie, aux prix de 660 000 DA pour la première

Photos : DF

SOUS LE SIGNE DE LA SOLIDARITÉ AVEC LE PEUPLE TUNISIEN

Le rallye des Médias bientôt en piste

La 2^e édition du rallye des Médias aura lieu cette année au cours du mois de mai prochain. Une manifestation qui permettra à une soixantaine de journalistes représentant 30 titres de la presse quotidienne, télévision, radios et autres magazines spécialisés de rallier, au départ d'Alger, la station balnéaire Hamamet Yasmine en Tunisie et retour, soit une distance de 2 000 km en 5 jours.

Organisé par le site internet DZautos, et en collaboration avec la Fédération algérienne des sports mécaniques et les concessionnaires automobile, le rallye des Médias entend, selon son animateur, le journaliste spécialisé Nabil Meghrief, s'inscrire désormais dans une perspective de pérennité et figurer parmi les rendez-vous attendus dans les sports mécaniques en Algérie. Il insistera particulièrement sur l'aspect de convivialité qui qualifie d'abord cette manifestation mais sans pour autant qu'elle soit dénuée de tout esprit de compétitivité et de concurrence. D'autant que le principe retenu par les organisateurs est la régularité qui impose aux journalistes et non moins pilotes ainsi qu'à leurs co-pilotes de parcourir des dis-

Nabil Meghrief,
animateur du rallye des Médias.

tances déterminées en un temps et une vitesse tout aussi déterminés qui ne doit pas, du reste, dépasser les 70 km/h. Le parcours est truffé de points de contrôle pour veiller au respect des règles de la compétition. Les déviations du trajet et le

temps perdu et déterminer la vitesse à laquelle le pilote doit rouler et pour combien de temps afin de rattraper le retard dans le timing et retrouver au final la moyenne de roulage telle qu'indiquée dans le road-book.

Il est à signaler que les participants au rallye assisteront à une réunion la veille du départ où les organisateurs apporteront les explications nécessaires et répondront à leurs interrogations.

Concernant le choix de la destination de ce rallye, M. Meghrief précise que «cette option a été retenue pour permettre aux représentants de la presse nationale dans toute sa diversité de rendre compte de la réalité vécue par le peuple frère de Tunisie en ces moments difficiles pour l'économie de son pays et de sensibiliser les touristes algériens sur la nécessité de renouer avec cette destination et contribuer ainsi à la relance du tourisme qui constitue un vecteur primordial dans l'économie tunisienne». Abordant l'aspect sécurité appréhendé par beaucoup d'Algériens au lendemain de «la révolution du Jasmin», le responsable de DZautos souligne que des séjours ont été effectués par les organisateurs au cours des ces derniers jours en Tunisie et qui ont «retrouvé un pays comme on l'a toujours connu, accueillant, hospitalier et chaleureux».

De même que les comptes rendus de plusieurs journalistes algériens de retour de ce pays reflètent la sérénité et la quiétude que les touristes nationaux ont toujours recherchées en convergeant chaque année vers les différents sites touristiques de Tunisie».

Pour lui, c'est le moment de témoigner notre solidarité envers le peuple tunisien frère qui vit dans son écrasante majorité grâce au tourisme.

B. B.

