SERVICE APRÈS-VENTE CHEZ TOYOTA

Profonde réorganisation en perspective

Les réalisations chez Toyota Algérie se suivent mais ne se ressemblent pas. Après la succursale d'Oran qui se présente comme l'une des plus importantes dans le secteur, c'est au tour d'une nouvelle structure d'ouvrir ses portes au public dans la zone industrielle de Reghaïa, près d'Alger, au cours de ces derniers jours.

Photos : DR

La succursale de Toyota Algérie dans la zone industrielle de Reghaïa.

Dédiée principalement à la marque de camions Hino, elle se propose surtout de se spécialiser dans l'entretien et la réparation de l'ensemble des véhicules utilitaires, légers et lourds, commercialisés par Toyota Algérie. Une initiative qui intervient à point nommé pour désengorger les ateliers de Ben Aknoun qui n'arrivent plus à répondre aux besoins de la clientèle. Et de l'aveu du premier responsable de la filiale du groupe Abdul Latif Jameel, M. Noureddine Hassaim, qui nous déclarait récemment que le service après-vente occupe actuellement une place prépondérante dans la stratégie de redéploiement de Toyota en Algérie, et tout en reconnaissant que les structures actuelles se trouvent largement saturées du fait «de notre succès commercial», il nous informait qu'un chantier est en cours de réalisation en vue de réorganiser le service après-vente de ce site, le développer encore plus et l'adapter à une demande qui ne cesse de croître. S'il est vrai que Toyota s'était distingué il y a quelques années par la réalisation du plus important SAV sur les hauteurs de la capitale et qui avait en son temps suscité l'intérêt des clients et de la concurrence par sa dimension, ses équipements et son organisation, il s'est très vite en revanche embourbé sous la pression de la demande et affiché clairement ses limites et donc son efficacité.

M. Hassaim, DG de Toyota Algérie, lors de l'ouverture de la succursale.

Ce qui était un bel exemple de prise en charge des besoins des clients dans le domaine du service après-vente dans notre pays est, hélas, devenu pour certains une véritable contrainte. Rendez-vous éloignés, indisponibilité de certaines pièces de rechange, des files d'attente interminables, autant de désagréments que la direction de Toyota Algérie a décidé de revoir en profondeur et de corriger les erreurs pour mieux se positionner pour l'avenir. M. Hassaim nous annonçait en effet que les postes de travail seront dès la fin des travaux en cours revus à la hausse et que des facilitations seront mises en place pour atténuer la pression et rendre à nouveau la présence des clients dans ces espaces plus agréable.

Autre démarche prévue par le représentant de la marque japonaise, c'est le développement du réseau d'agents agréés à travers des concessions dimensionnées aux ambitions de la filiale et devant désormais répondre aux standards du constructeur et à la réglementation nationale en vigueur. Autrement dit, des agents aptes à vendre des voitures neuves mais surtout d'assurer les missions de service après-vente et de disponibilité de pièce de rechange d'origine. M. Hassaim est convaincu que «la mise en place d'un bon réseau de proximité reste la seule alternative pour soulager les succursales et particulièrement celle d'Alger et offrir au client là où il se trouve les mêmes prestations et avec la même qualité de service».

Hino, un label et des ambitions

La nouvelle structure de Reghaïa dédiée à Hino propose aux clients un espace pour l'exposition et la vente de camions dans leurs différents tonnages, et des ateliers de maintenance conformes aux normes. Elle regroupe également un centre de formation dont la mission première est de préserver le niveau de qualification des personnels et leur assurer en permanence des stages de perfectionnement et d'adaptation aux nouvelles technologies du constructeur. Il est à rappeler que la marque Hino bénéficie en Algérie d'un capital confiance important sachant que ses véhicules ont été par le passé commercialisés dans notre pays par l'ex-DVP et qu'ils avaient fait preuve de robustesse et de fiabilité et souvent dans des conditions d'utilisation extrêmes. Et après une longue absence, ils reviennent sur le marché sous le giron de Toyota Algérie avec des modèles nouveaux, modernes et au désign plus attractif que leurs ancêtres d'il y a 20 ans. Dans cette structure et en plus des installations locales, il est prévu des unités mobiles aménagées sur des camions et devant intervenir à la demande du client dans toutes les régions du pays pour procéder aux réparations nécessaires et éviter ainsi au client des immobilisations coûteuses.

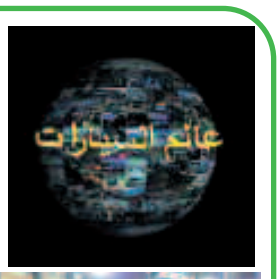
Les camions Hino se distinguent par une conception particulière qui favorise la fonctionnalité et la polyvalence. Des lignes harmonieuses et une cabine accueillante et dotée de tous les équipements utiles au confort du conducteur et de son passager. Des sièges confortables aux multiples réglages, un volant adaptable aux différentes positions de conduite et une insonorisation qui contribue grandement au bien-être à bord du conducteur.

La gamme Hino se décompose en deux séries principales, les 500 et les 700, moyen et gros tonnage. Ils sont équipés de moteurs diesel de nouvelle technologie, puissants et économes en consommation de carburant. La souplesse de la direction assistée rend la maniabilité de ces véhicules encore plus aisée assurant ainsi des manœuvres légères et rapides. C'est dire que ces camions sont, en définitive, le fruit d'un savoir-faire et d'une longue tradition de fabrication qui date depuis 1910. Un constructeur qui a dominé le marché des camions moyens et gros tonnage au Japon pendant plus de 34 ans et qui a fait de la qualité de fabrication son credo à travers sa devise «zéro défaut».

B. Bellil

ÉMISSION TÉLÉVISÉE «AÂLAM ESSAYARAT»

Le Salon, l'automobile et le rêve



Pour ce vendredi, c'est encore un retour sur le dernier Salon d'Alger avec ses nombreuses nouveautés qui ont séduit les visiteurs, son concept car qui a attiré les foules autour de son design futuriste et sa conception savoureuse, les sportives pures et dures qui n'ont laissé guère indifférents les badauds, même les bons pères de famille n'ont pas résisté à la forte tentation de prendre des photos en compagnie de leurs progénitures aux côtés de ces bolides, ou ces 4X4 qui entretiennent le rêve et la passion.

Autant d'images qui relancent dans les esprits des milliers de visiteurs l'envie d'acquérir cet objet de tous les désirs. Mais le retour à la dure réalité est encore plus abrupt. Une chose est sûre, le 13e Salon d'Alger a réussi tout au moins à rétablir le rêve dans ses droits.

L.S.A

«Aâlam essayarat» ENTV - Vendredi 18h30

LES BRÈVES...

MASTRETTA MXT

Le premier coupé mexicain...

Tecnoidea, spécialiste mexicain des véhicules utilitaires et transports urbains, s'apprête à lancer sa première auto. Nom de baptême de ce coupé sport assez convaincant : Mastretta MXT. Une grande première pour le Mexique ! Puisque ce modèle serait en effet le premier entièrement conçu et fabriqué par une entreprise mexicaine. Derrière ce modèle, deux frères, l'un designer, l'autre aux commandes de l'entreprise vieille de deux décennies. Sous le capot de cette nouvelle voiture : un moteur turbo Ford Duratec de 2l de 240 chevaux, ce qui devrait lui permettre d'atteindre la barre des 143 mph (230 km/h). Son prix n'a pas encore été annoncé, mais tous les détails techniques sont disponibles sur le site de Mastretta. Pour l'instant, seulement 150 unités sont prévues chaque année... Avec dans le viseur : la Lotus Elise ou autre Tesla Roadster... Enfin, le logo de la compagnie, vert, blanc et rouge comme le drapeau mexicain, comme les lignes de ce petit bolide à l'inspiration toute italienne, risquent bien d'en tromper plus d'un.

INNOVATIONS

Des voitures qui roulent seules

Le cauchemar de certains et/ou le rêve d'autres est en marche. Un projet européen, baptisé SARTRE (sans aucun lien avec l'écrivain) a vu le jour dans le but de mettre au point et de tester l'ensemble technologique nécessaire pour que des véhicules puissent se conduire tout seuls en convoi sur les autoroutes. Un gain indéniable pour les flux du trafic, les temps de trajet, un plus grand confort, et une réduction des accidents ainsi que des consommations et des émissions de CO^2. Imaginez-vous. Vous quittez votre maison au petit matin en direction de l'autoroute. A l'entrée de celle-ci, vous rejoignez plusieurs autres voitures avant de vous lancer tous en convoi, à quelques centimètres les uns des autres, à vitesse de croisière. Après quelques minutes, vous pourrez lâcher le volant, laisser filer la voiture et passer votre temps à autre chose qu'à conduire, comme lire le journal, regarder la télé, surfer, téléphoner..., tout cela en parfaite sécurité et en économisant du carburant ! Une utopie de plus ? Au contraire, les chercheurs, ingénieurs et techniciens — bien loin de rêver — considèrent que de tels convois routiers pourraient devenir réalité d'ici une décennie. Les premiers prototypes équipés de cette technologie seront testés sur les circuits d'essai dès 2011. Ils seront munis d'un système de navigation et d'un émetteur/récepteur communiquant avec un véhicule meneur. Comme le système sera entièrement intégré aux voitures, il ne sera pas nécessaire d'équiper le réseau routier d'une manière particulière. L'idée est que chaque convoi routier aura à sa tête une voiture meneuse qui se comportera exactement comme n'importe quel véhicule lancé sur autoroute avec toutes ses fonctions habituelles. Ce véhicule meneur sera piloté par un conducteur expérimenté connaissant parfaitement le parcours. Ce pourrait être, par exemple, un taxi, un bus ou un camion. Chaque convoi routier sera composé de six à huit voitures. Lorsque l'une d'entre elles s'approche de sa destination, son conducteur en reprend le contrôle, quitte le convoi par le côté et poursuit sa route comme d'habitude. Pendant ce temps, les autres véhicules formant le convoi comblent l'écart et poursuivent leur chemin jusqu'à ce que, finalement, les voitures se dispersent. L'avantage de tels trains routiers est de permettre aux conducteurs (en dehors du meneur) de s'occuper à autre chose qu'à la conduite, notamment lorsqu'ils roulent vers leur lieu de travail ou qu'ils en reviennent.