

OFFRE ENTREPRISES



ENTRE PROFESSIONNELS
TOUT EST CLAIR




CARGLASS[®]
ENTREPRISES

OÙ VOUS VOULEZ QUAND VOUS VOULEZ



TOUT EST SIMPLE ET PRATIQUE

CARGLASS® met à la disposition des entreprises tous les outils à même de leur garantir un maximum d'efficacité en cas de bris de glace.

Les valeurs d'écoute, de disponibilité, de réactivité et de compréhension des problématiques professionnelles font de CARGLASS® le partenaire privilégié des entreprises.

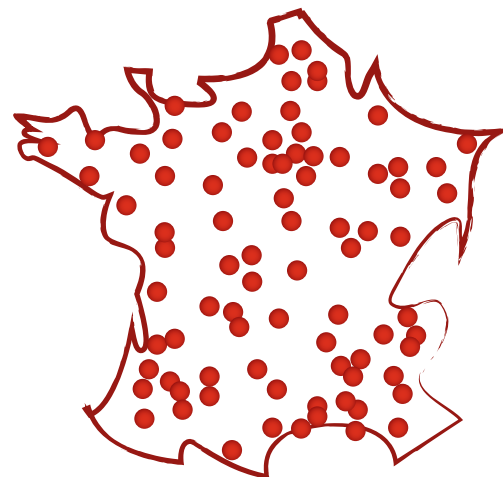
Un contact privilégié quel que soit le moyen :

• Par téléphone : **N° Vert 0 800 800 365**
Appel gratuit depuis un poste fixe

• Sur le site CARGLASS® : www.carglass.fr

• Avec l'application CARGLASS® disponible sur Smartphone

> UN RÉSEAU NATIONAL DE 285 CENTRES⁽¹⁾ À VOTRE SERVICE



> LE DÉPLACEMENT SUR SITE GRATUIT⁽²⁾

Parce que vous ne pouvez pas toujours vous déplacer, nos 600 véhicules ateliers réparent vos impacts ou remplacent vos vitrages partout où vous le souhaitez dans les meilleurs délais, sur 100% du territoire⁽²⁾ et sans aucun supplément de prix.



> UN SERVICE D'APPEL DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS

Ouvert 24h/24 - 7j/7 grâce à deux centres de relations clients basés en France :

N° Vert 0 800 800 365

Appel gratuit depuis un poste fixe



> DES CENTRES DÉDIÉS AUX INTERVENTIONS D'URGENCE⁽³⁾



POUR MA FLOTTE DE VÉHICULES TOUT ME CONDUIT À CHOISIR CARGLASS®.

« Quand on est en charge comme moi de la gestion d'une flotte de plus de 4000 véhicules, il faut s'attendre à tout moment à gérer des imprévus. Chaque jour, je fais l'interface entre fournisseurs et clients internes, donc hors de question de me tromper ! En choisissant CARGLASS®, j'ai la garantie d'une bonne relation commerciale grâce à une équipe à l'écoute et proactive. Leur maillage du territoire fait qu'ils sont toujours présents là où on a besoin d'eux. En résumé, tout nous conduit à les choisir ! »

Laurent JOLIVET
Responsable Parc Véhicules
EIFFAGE Construction

(1) Dont 230 centres CARGLASS® et 55 centres CARGLASS® Mobile.

(2) Hors Corse et îles non reliées par un pont.

(3) Uniquement produits d'urgence et hors véhicules spéciaux - Centres 24h/24 : Villeneuve d'Ascq, Vaise, Pissy Poville, Parc des Princes, Pantin et Courbevoie.

DES AVANTAGES CLAIRS



> UNE CARTE PRIVILÈGES GRATUITE POUR UN SERVICE PERSONNALISÉ

CARGLASS® met à la disposition de tous les conducteurs professionnels une carte unique et personnalisée : la Carte Privileges. Faite pour vous simplifier la vie, elle permet de gagner du temps, de faciliter les démarches et de faire des économies.

Grâce à cette carte, vous pouvez vous concentrer sur l'essentiel : votre métier.

- Un numéro vert dédié entièrement réservé aux titulaires.
- Un centre d'appel regroupant des experts qui se relayent pour trouver la meilleure solution.
- Une prise en charge administrative spécifique et simplifiée.
- Des rendez-vous optimisés selon les contraintes de chaque conducteur.
- Aucune avance de frais.
- Une confirmation de chaque rendez-vous par mail.
- Un service clients réservé aux professionnels.



Inès ADJERI
Responsable Grands Comptes
Entreprises – CARGLASS®



Elodie LEMOINE
Chargée d'assistance CARGLASS®

> UNE ÉQUIPE COMMERCIALE À VOTRE SERVICE

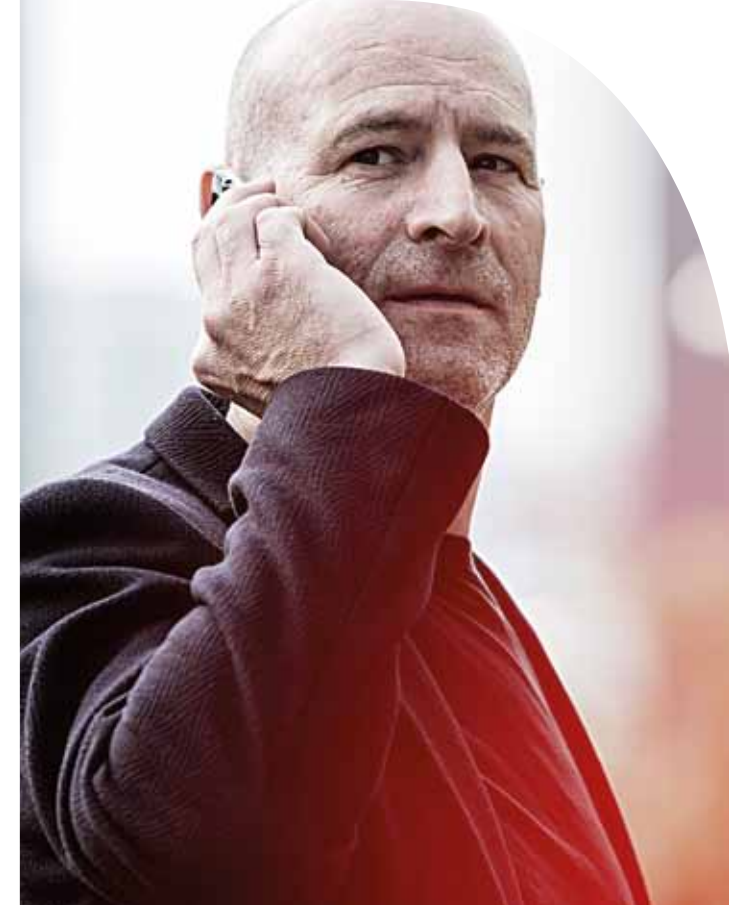
CARGLASS® vous accompagne grâce à une équipe de commerciaux grands comptes et commerciaux terrain.

Quelle que soit la taille de votre entreprise, un interlocuteur commercial vous est dédié !

> LE BRIS DE GLACE N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI SIMPLE

Au quotidien, un ensemble de moyens et d'outils sont également mis à votre disposition pour que la gestion de vos bris de glace soit la plus simple et la plus économique possible. Parce que c'est aussi cela être le partenaire privilégié des professionnels.

- Un numéro de compte unique par entreprise.
- Le paiement différé sur votre compte.
- Un suivi personnalisé de l'ensemble de votre facturation.
- Des statistiques de tous les bris de glace traités chez CARGLASS®.
- Une prise en charge commerciale et administrative facilitée grâce notamment au service dématérialisé de facturation (EDI).



QUAND J'APPELLE CHEZ CARGLASS®, C'EST SUR LEUR LIGNE DIRECTE !

«Perdre du temps, non merci ! Rester immobilisé avec mon véhicule encore moins ! Heureusement, avec CARGLASS® ENTREPRISES, tout est facile. Tous les commerciaux ont comme moi une Carte Privileges avec le numéro dédié à appeler en cas de bris de glace. Tout est simple car la prise en charge se fait du rendez-vous partout en France au règlement de l'intervention. Et, croyez-moi, quand vous êtes bloqués avec une vitre cassée et que vous êtes attendus le lendemain, vous êtes plutôt contents de les trouver à votre service ! »

Bruno BAWOL
Responsable District – SYNERGIE

L'EXPERTISE ET LA QUALITÉ CARGLASS® À VOTRE SERVICE

> L'EXCELLENCE COMME LIGNE DE CONDUITE

Depuis plus de 25 ans, CARGLASS® s'engage à proposer le meilleur service à ses clients en développant des outils et techniques toujours plus innovants.

Cette recherche tournée vers l'excellence nous permet d'intervenir sur tous les types de vitrages et de proposer des interventions d'exception.

C'est parce que chaque client est unique que CARGLASS® fait de la compréhension, du diagnostic et de la réparation ses grandes priorités. À chaque appel, les chargés d'assistance effectuent ainsi un diagnostic vitrage et proposent, lorsque c'est possible, une réparation d'impact plutôt qu'un remplacement. Dans le cas contraire, un remplacement de pare-brise est proposé et rendu possible sur tous les types de pare-brise grâce à un stock de près de 400 000 pièces et à 5 plateformes de distribution réparties dans toute la France. Chez CARGLASS® toutes les réparations d'impacts ou les remplacements de vitrages sont garantis à vie⁽⁴⁾ !



Rudy MAYINIA
Technicien vitrage CARGLASS®



Grâce au travail exceptionnel des équipes, CARGLASS® a été élue Service Client de l'Année* dans la catégorie Réparation automobile !

*Catégorie Réparation automobile - Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.

> AGIR MAINTENANT ET DURABLEMENT POUR LA PLANÈTE

CARGLASS® s'engage dans une démarche responsable et sociétale sur la totalité de son réseau notamment grâce à un processus de recyclage des déchets vitrages. Ainsi, en 2012, 11 091 tonnes de pare-brise ont été recyclées, soit 100 % de pare-brise collectés pour recyclage.

Nous misons aussi sur la solidarité en interne en faisant participer la totalité de nos salariés à des actions en faveur d'associations.



> S'INSCRIRE DANS LA DURÉE AVEC LA FORMATION

Afin d'offrir le meilleur service, CARGLASS® a créé une école de formation vitrage qui a formé plus de 530 personnes en 2012. Elle permet aux futurs techniciens d'apprendre aussi bien les aspects techniques, théoriques que la relation client. Ces formations permettent à CARGLASS® de profiter d'un savoir-faire hors du commun identique sur l'ensemble de son réseau.

LA RÉPARATION D'IMPACT⁽⁵⁾ : une démarche rapide, économique et écologique.

- **RAPIDE** : seulement 30 minutes pour faire réparer un pare-brise contre environ 3 heures d'immobilisation pour un remplacement.
- **ÉCONOMIQUE** : une réparation coûte environ 4 fois moins cher qu'un remplacement.
- **ÉCOLOGIQUE** : la réparation, c'est environ 10 fois moins de CO₂ généré que le remplacement.⁽⁶⁾



La résine exclusive CARGLASS® offre des qualités exceptionnelles :

- Plus d'adhérence avec le verre
- Moins de rétraction
- Une pénétration plus rapide et plus complète

> LA SATISFACTION CLIENTS : UNE VÉRITABLE OBSESSION

Parce que chez CARGLASS® nous avons l'obsession de la satisfaction clients, nous avons mis en place un indicateur de satisfaction : le NPS. Après chaque rendez-vous le client reçoit un mail qui l'invite à répondre à un questionnaire afin de mesurer sa satisfaction.

En 2012, le NPS global était de 74,13%.

(5) Si l'impact est plus petit qu'une pièce de 2€ et situé hors du champs de vision.
(6) Source : étude KPMG pour le Groupe Belron® - 2007.



POUR MON PARE-BRISE, RIEN NE REMPLACE CARGLASS® !

« Dans mon métier, offrir des produits frais à mes clients, c'est essentiel. Chaque jour, je prends le volant pour aller chercher la matière première chez mes fournisseurs. Si mon pare-brise se fend ou se casse, c'est toute mon activité qui se retrouve au point mort. Heureusement, CARGLASS® répond présent immédiatement et gère le problème vite et bien. La dernière fois, j'ai appelé le numéro dédié et j'ai pris rendez-vous. 1 heure après, Olivier garait son véhicule atelier devant mon restaurant et réparait mon pare-brise. Je peux vous dire que mes clients ont apprécié ! »

Pierre PAROLA
Gérant de Restaurant – Le Bizetrou

CARGLASS® et son logotype sont des marques déposées de Beiron S.A et de ses filiales. RCS Nanterre 425 050 556. Crédit photos : © Seignette Lafontan.



CARGLASS[®]
ENTREPRISES