



## Parcours client en ligne

Où en sont les constructeurs automobiles ?

Étude proposée par le cabinet de conseil SpinPart

06/2021  
SpinPart / L'argus  
Parcours client VN  
Constructeur



01/2022  
SpinPart / L'argus  
Sites Distributeurs



12/2022  
SpinPart  
Parcours client VO



09/2023  
SpinPart / L'argus  
Parcours client VN  
Constructeur



[...]



# sommaire

1. contexte et objectif
2. résultats de l'étude



1

## contexte et objectifs

un marché automobile qui se complexifie dans un environnement toujours plus digitalisé

En 2021, SpinPart publiait une étude sur le **parcours client digital des constructeurs pour le véhicule neuf (VN)**.



## REACTUALISATION

L'impact du covid et l'évolution de l'habitude d'achat en ligne se sont-ils reflétés dans le secteur de l'automobile depuis 2020 ?



## IMPACT PARCOURS CLIENT

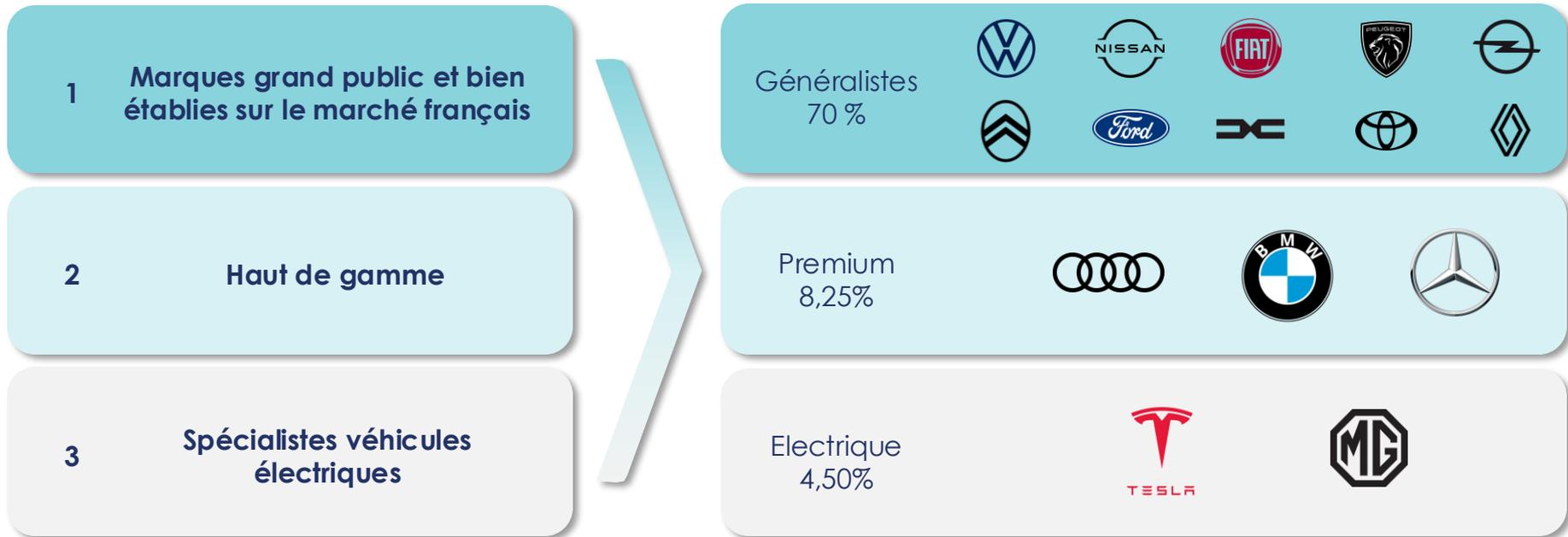
Le parcours client digital des constructeurs pour le VN a-t-il évolué depuis l'étude précédente ?



## MODIFICATIONS MISES EN PLACE

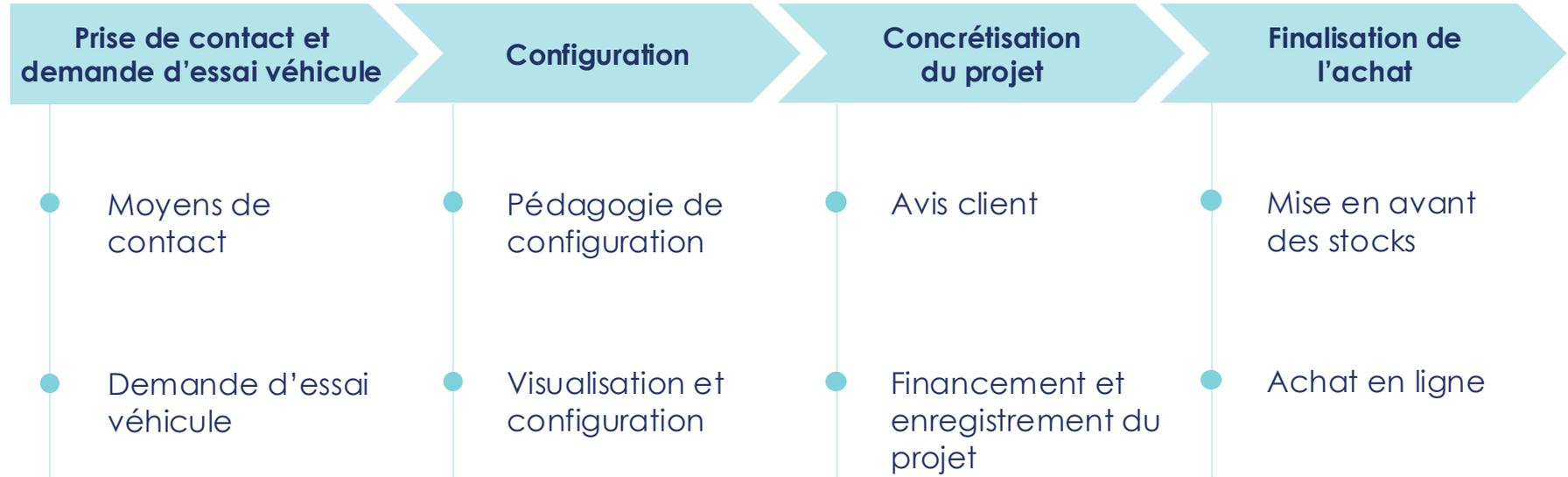
Quelles sont les principales évolutions ? A quoi sont-elles liées ?

Un panel qui représente plus de **80% des parts de marché** en volume



Non couvert par l'étude : 17,25% des parts de marché

Une étude centrée sur les quatre points clés du parcours d'achat digital

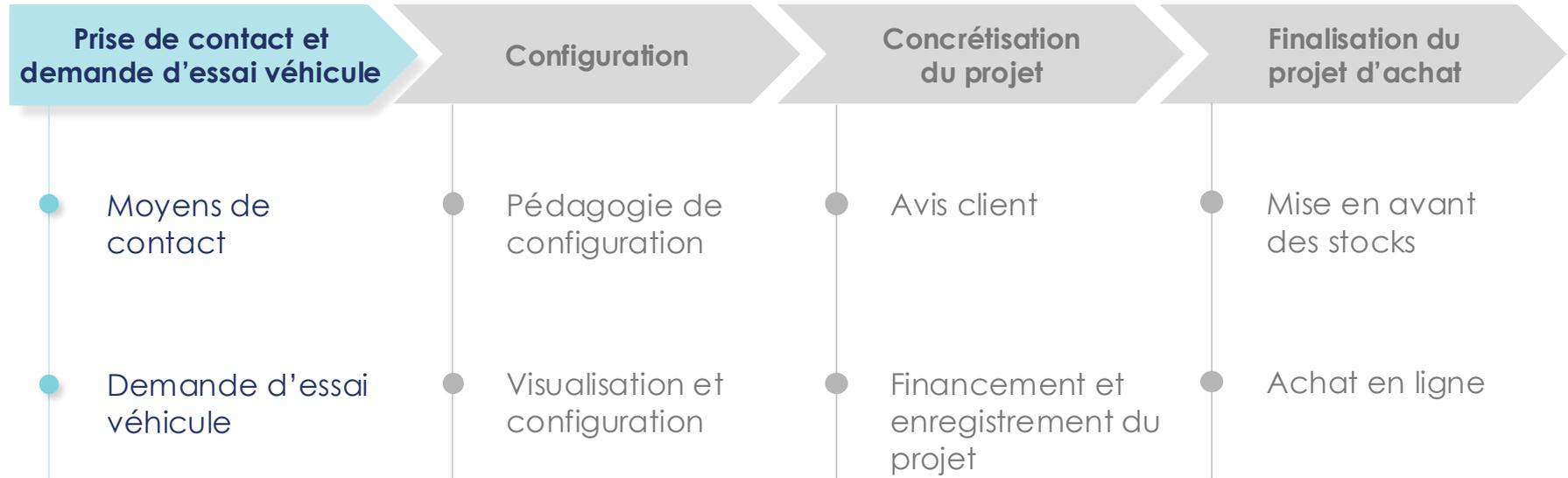


A decorative graphic on the left side of the slide. It features a large, flowing red ribbon against a dark blue background. In the foreground, a silver, metallic pushpin is shown in a blurred, spinning motion, creating a sense of dynamic movement. A white circle containing the number "2" is positioned near the top of the pushpin.

## 2

# résultats de l'étude

Un parcours client qui a, de manière générale, très peu évolué pour les véhicules thermiques mais qui est rendu plus accessible pour les véhicules électriques



Des moyens de contact qui restent traditionnels



## Notre conviction

Afin d'être accompagné tout le long du parcours et de pouvoir contacter un conseiller ou être recontacté en cas d'interrogation, le client doit pouvoir avoir accès à un ou des **moyens de contact simples, visibles et instantanés.**

### CANAUX PRIVILÉGIÉS



Appel  
téléphonique  
*13 constructeurs*



#### Chat

*11 constructeurs*  
1<sup>ère</sup> solution mise en avant  
pour répondre aux  
questions les plus fréquentes



Formulaire  
de contact  
*15 constructeurs*

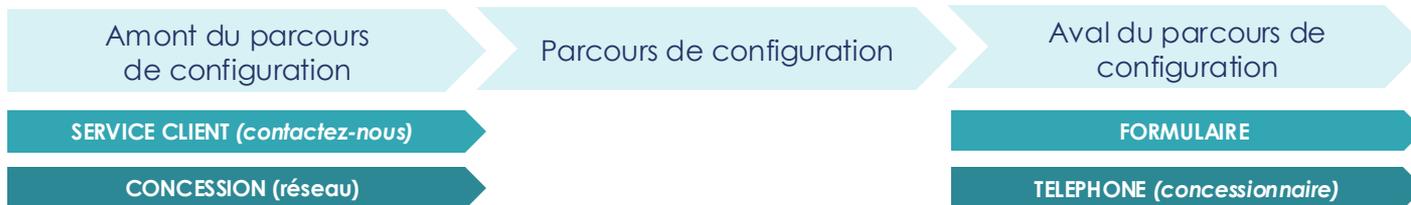
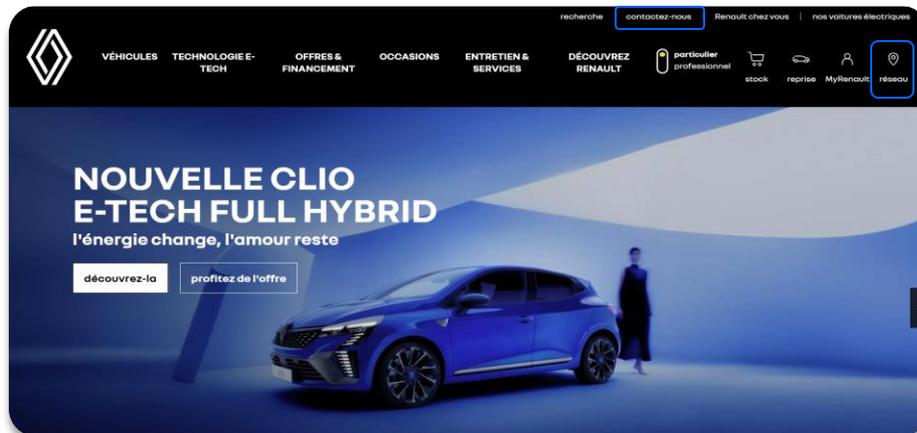
Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Renault limite les interactions instantanées avec ses prospects lors du parcours de configuration



## Les moyens de contact instantanés

Si Renault ne met pas à disposition des moyens de contact instantanés lors de son parcours de configuration, **plusieurs moyens sont mis en avant par les autres constructeurs :**



### Le click-to-call

Toyota contact form titled "Vous souhaitez être recontacté ?". It includes fields for "Date de rappel" (10 Oct 2023) and "Heure de rappel" (19h), a phone number field (+33), and a "Commentaire libre" field. A "Etre rappelé" button is at the bottom.

Toyota



### Le téléphone

Citroën contact page titled "CONTACTEZ-NOUS". It lists contact options: "Par téléphone" (09 69 32 79 30), "Demandez à être rappelé", and "Consultez la FAQ".

Citroën



### Le chat

Audi chat interface showing a car image and a chat window titled "Consulter à distance". The chat window contains text about assistance and a "Consulter à distance" button.

Audi

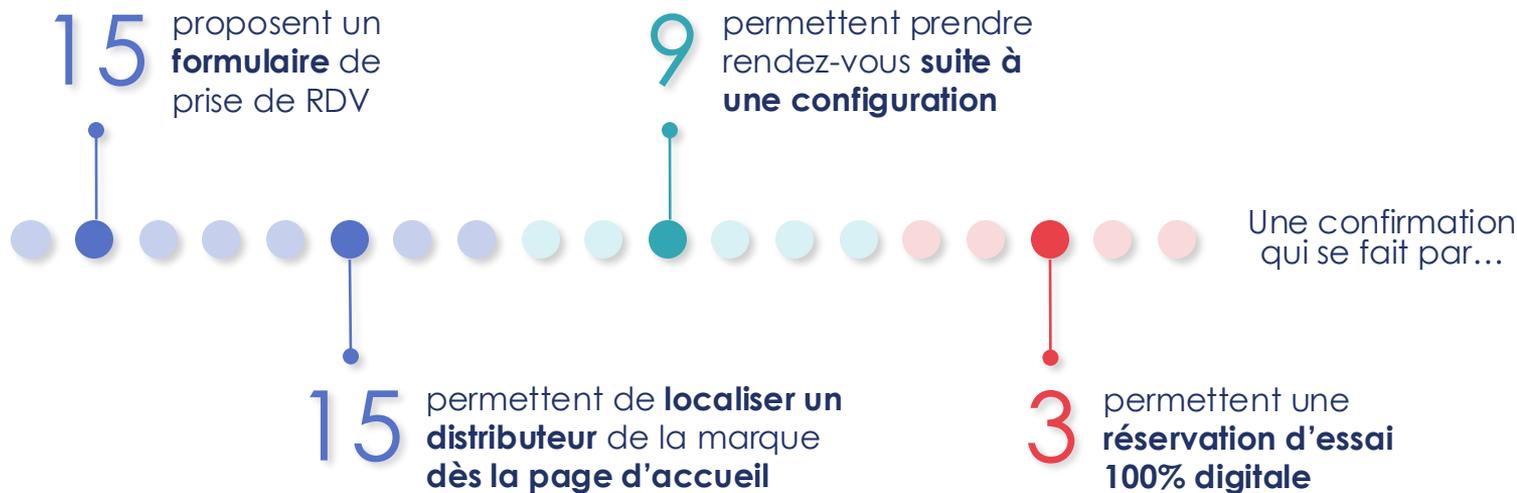
Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

## Une prise de rendez-vous encore peu autonome

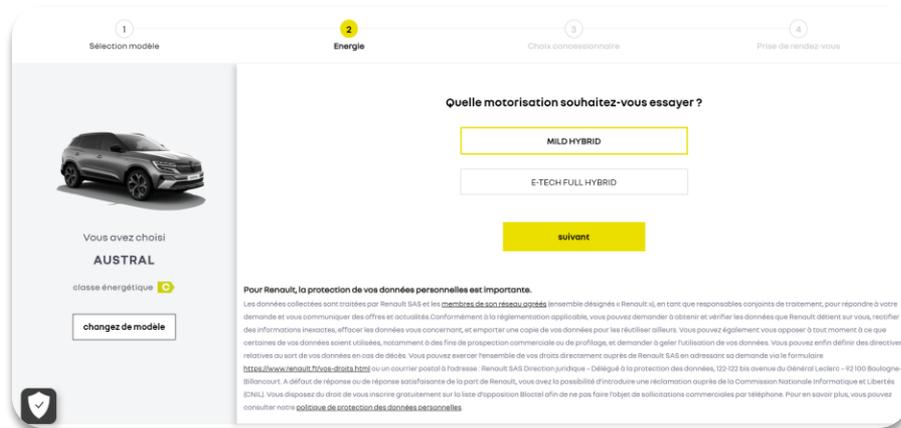


Mail



Téléphone

Renault rend accessible la demande d'essai de véhicule à plusieurs endroits du parcours client



La demande d'essai véhicule est notamment accessible depuis la **page d'accueil**, l'écran **récapitulatif de la configuration** ou la **page du modèle**

La possibilité de prendre un **rendez-vous en ligne** semble se mettre en place pour RRG

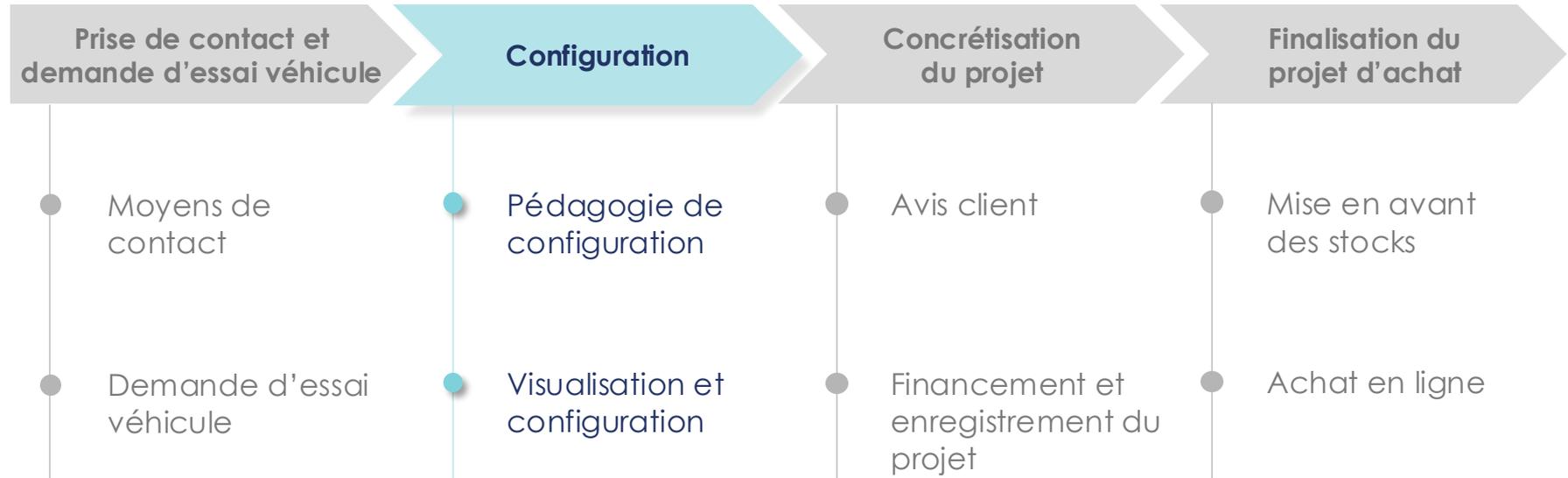


Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation



Des parcours de configuration simples avec de nombreuses bonnes pratiques à généraliser pour les rendre plus accessibles à des clients non-initiés



## Notre conviction

La configuration doit être la plus **pédagogique** possible en offrant au client **l'ensemble des informations nécessaires** de la façon la plus **compréhensible et accessible** afin de limiter le besoin de se renseigner en dehors de l'écosystème du constructeur. Elle doit également s'inscrire dans une **réflexion globale pour accompagner le client dans le choix de son véhicule.**

CARACTÉRISTIQUES	
Nombre de rapports A.V.	5
Couple maxi Nm (m.kg)	170
CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	105 / 106
Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	6,5 / 6,6

ECO-G 100	SCe 65																
<p>à partir de 15 650 €</p> <p>Sanderø Expression ECO-G 100</p> <p>Classe énergétique B</p> <p>CARACTÉRISTIQUES</p> <table border="1"><tbody><tr><td>Nombre de rapports A.V.</td><td>5</td></tr><tr><td>Couple maxi Nm (m.kg)</td><td>170</td></tr><tr><td>CO2 combiné WLTP min/max (g/km)</td><td>105 / 106</td></tr><tr><td>Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)</td><td>6,5 / 6,6</td></tr></tbody></table> <p>Choisir ce moteur</p>	Nombre de rapports A.V.	5	Couple maxi Nm (m.kg)	170	CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	105 / 106	Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	6,5 / 6,6	<p>à partir de 13 600 €</p> <p>Sanderø Expression SCe 65</p> <p>Classe énergétique B</p> <p>CARACTÉRISTIQUES</p> <table border="1"><tbody><tr><td>Nombre de rapports A.V.</td><td>5</td></tr><tr><td>Couple maxi Nm (m.kg)</td><td>95</td></tr><tr><td>CO2 combiné WLTP min/max (g/km)</td><td>120 / 121</td></tr><tr><td>Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)</td><td>5,3 / 5,4</td></tr></tbody></table> <p>Choisir ce moteur</p>	Nombre de rapports A.V.	5	Couple maxi Nm (m.kg)	95	CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	120 / 121	Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	5,3 / 5,4
Nombre de rapports A.V.	5																
Couple maxi Nm (m.kg)	170																
CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	105 / 106																
Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	6,5 / 6,6																
Nombre de rapports A.V.	5																
Couple maxi Nm (m.kg)	95																
CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	120 / 121																
Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	5,3 / 5,4																

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Renault ne présente pas les éléments nécessaires et les aspects optionnels avec la même pédagogie

### TCe 140 EDC

essence

automatique

à partir de 34 600 €

MEGANE ESTATE techno TCe 140 EDC -23

classe énergétique C

**CARACTÉRISTIQUES**

Nombre de rapports A.V.	7
Couple maxi Nm (m.kg)	240
CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	134 - 136
Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	5,9 - 6,0

choisir ce moteur

### blue dCi 115 EDC

diesel

automatique

à partir de 36 600 €

MEGANE ESTATE techno Blue dCi 115 EDC -23

classe énergétique C

**CARACTÉRISTIQUES**

Nombre de rapports A.V.	7
Couple maxi Nm (m.kg)	260
CO2 combiné WLTP min/max (g/km)	123 - 124
Consommation combinée WLTP min/max (l/100km)	4,7 - 4,7

choisir ce moteur

easy link 9,3": système multimedia connecté avec navigation

EASY LINK 9,3": SYSTÈME MULTIMEDIA CONNECTÉ AVEC NAVIGATION

Sur les **éléments nécessaires** à la configuration (motorisation, version), la dénomination est **peu pédagogique**.

En revanche, les **accessoires et certaines options** possèdent une **partie explicative ou un visuel associé**, une pratique à généraliser.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Afin de faciliter la compréhension du parcours de configuration, les constructeurs tendent à rendre cette étape plus pédagogique à travers notamment les pratiques suivantes :



## Informations claires



En présentant des informations simples à comprendre répondant aux potentiels freins



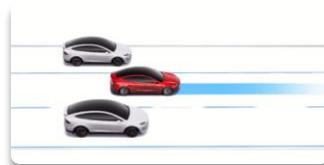
## Informations accessibles



En rendant les principales informations disponibles en un coup d'œil aux clients



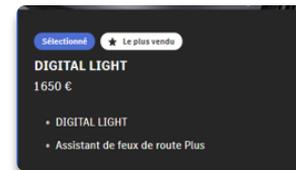
## Vidéos explicatives



En expliquant certaines options à travers des mises en scène au format vidéo pour les voir en action



## Pratiques du e-commerce



En orientant le client dans ses choix d'options et d'accessoires avec des stratégies de marketing incitatif

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

## Pédagogie de configuration : focus sur l'électrique



**Moteur électrique**

électrique

automatique

à partir de 22950 € €

bonus éco de 5000 € calculé

TWINGO E-TECH 100% ÉLECTRIQUE techno

classe énergétique A

**CARACTÉRISTIQUES**

CO2 combiné WLTP min/max (g/km) 0

Autonomie WLTP cycle mixte en km (selon équipements) 190

Puissance maxi kW (ch) 60 (81)

choisir ce moteur

**borne de recharge à domicile**

profitez d'un accompagnement personnalisé pour l'achat et l'installation

**Mobilize Power Solutions**  
expert en solutions de recharge

en savoir plus

Les véhicules électriques faisant face à un marché encore assez jeune, proposer un **simulateur** d'autonomie, de recharge ou de gains financiers au moment du **choix de la motorisation** permet **d'aider le client à mieux comprendre le choix** qu'il est en train de faire et les gains qu'il peut en retirer.

Contact

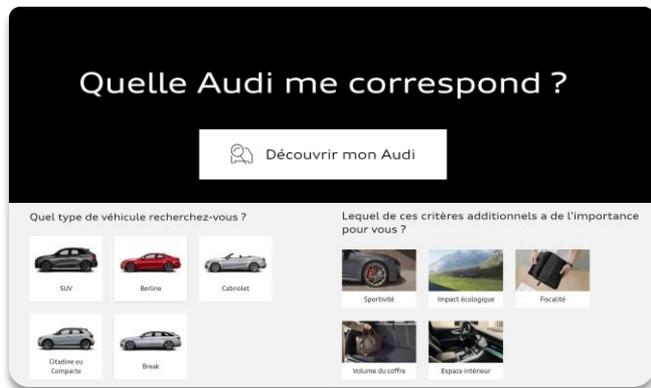
Configuration

Concrétisation

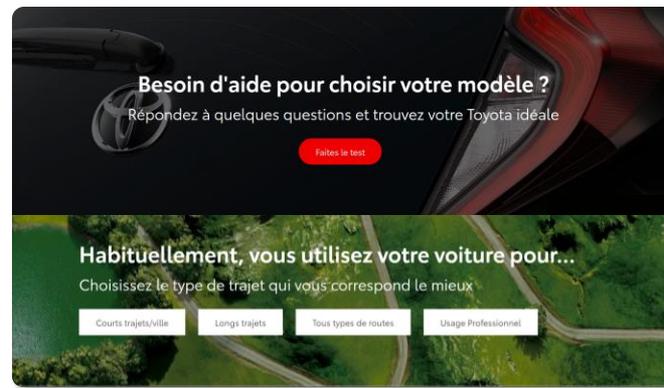
Finalisation

## Questionnaire de pré-configuration

Aider le client à faire son choix dans la gamme par rapport à ses besoins



Sur le site d'Audi, un **questionnaire** est proposé à l'utilisateur afin de lui proposer un modèle aligné avec ses attentes et ses préférences.



Toyota propose également un questionnaire, avec des **filtres** différents de ceux proposés habituellement tels que le **type d'usage**.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Des outils de visualisation et de comparaison pour rassurer le client et simplifier le choix



## Notre conviction

Le client doit avoir **une vision précise** du véhicule qu'il configure. **La comparaison**, au moins technique, **est clé pour certains clients avec des contraintes spécifiques**

## VISUALISATION

### 3D fixes



15 constructeurs

### Visualisation 360°



8 constructeurs

### Solution immersive



Exemple : Fiat Showroom digital

## COMPARAISON

### Tableau comparateur

Sans siège chauffant	✓	x
Sellerie en tissu, dessin 'Fusion'	✓	x
Sellerie en tissu, dessin 'cross'	x	✓
Seuils de porte avec logo 'le-up!' à l'avant	x	✓
Sièges avant chauffants	x	✓

**9 constructeurs** permettent de comparer les options et les caractéristiques techniques de 2 modèles ou plus

Contact

Configuration

Concrétisation

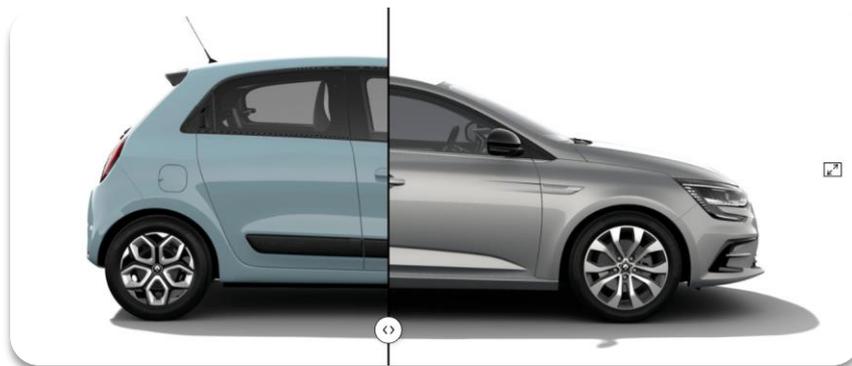
Finalisation

Une des solutions les plus pertinentes du panel

Renault propose un outil de visualisation permettant de **voir en temps réel le changement d'options** à travers une visualisation 360 pour l'intérieur et l'extérieur.

**Renault se démarque** en proposant un **comparateur visuel**, plus avancé que celui des autres constructeurs, permettant de comparer en 3D et sous 3 angles différents deux modèles ou deux versions d'un même modèle.

Le **comparateur technique** est lui aussi un point différenciant à travers un **visuel permettant de connaître la différence chiffrée rapidement**.



DIMENSIONS	
Nombre de places	
4	5
Longueur hors tout (mm)	
3615	4358
Largeur hors tout avec rétroviseurs extérieurs	
1875	2058
Empattement	
2492	2669
Hauteur à vide	
1541	1447

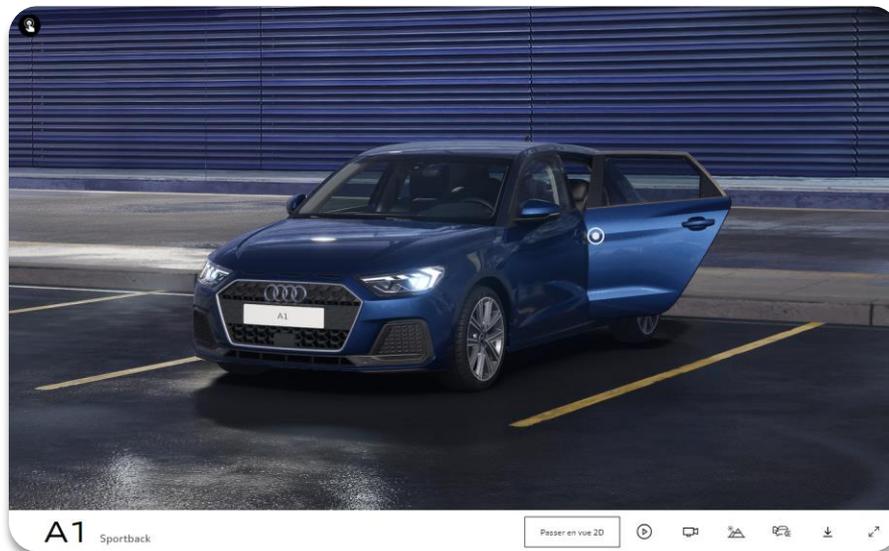
Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Bonne pratique : visualisation 



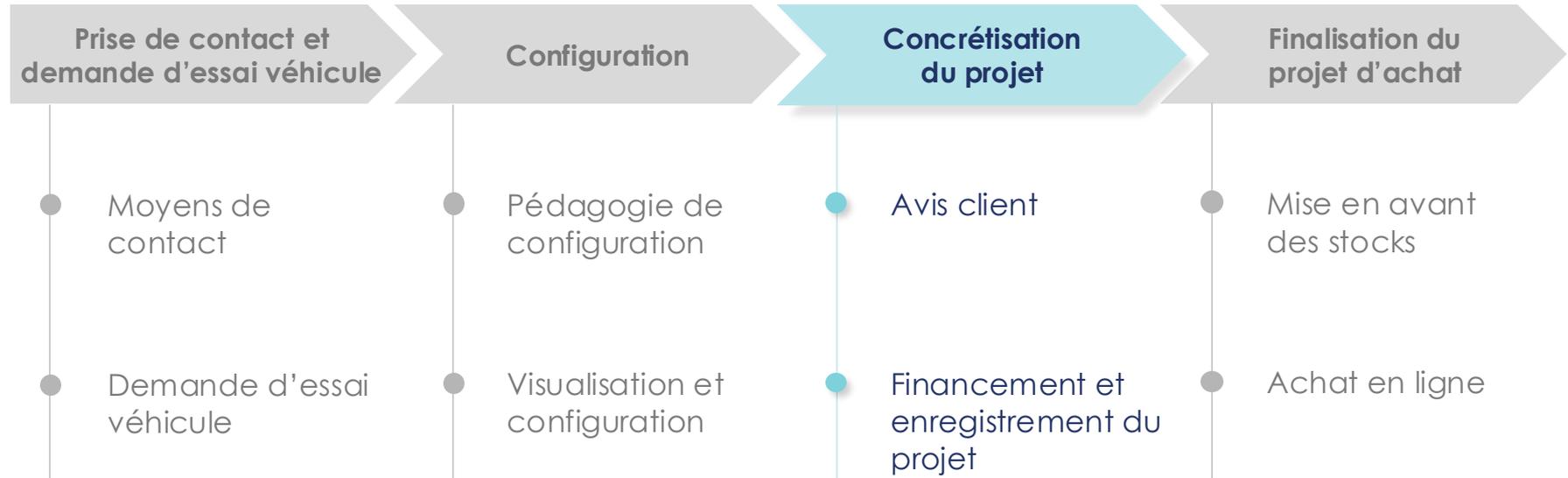
Sur le site d'Audi, la **visualisation est rendue plus ludique** à travers le **choix de l'environnement** (pour voir les fonctionnalités telles que les phares) et grâce à l'**interaction** possible avec plusieurs parties du véhicule (portières, coffre...).

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation



## Des solutions originales pour rassurer les clients potentiels

Au cours du parcours ou sur les fiches produit, certains constructeurs ont mis en place des solutions afin qu'un acheteur potentiel puisse avoir des retours ou être en contact avec des utilisateurs du véhicule



### Notes et avis utilisateurs



Citroën  
Uniquement les avis vérifiés



### Communauté d'ambassadeurs



Volkswagen  
Essais entre particuliers



### FAQ par les membres de la communauté



Renault  
Echanges entre utilisateurs

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Des simulations de financement qui se démocratisent même si certains constructeurs ne le proposent pas

CREDIT CLASSIQUE DIAC  
**261 €/mois\***

LLD  
**167 €/mois\***

En LLD, vous restituez votre véhicule en fin de location sans vous soucier de sa revente ni de sa décade.  
Offre valable jusqu'au 31/10/2023

Durée **49** mois

37
49
61

Apport personnalisé **1 800,00 €**

–

–

+

+

Kilométrage total sur la durée **50 000 km**

–

–

+

+

**Choisissez votre offre et sélectionnez vos assurances et prestations facultatives (coût mensuel)**

LLD Essentielle  
167,00 €/mois

Hors assurances et prestations facultatives

ou 166,60 € hors assurances et prestations facultatives

LLD Confort  
195,00 €/mois

DI : Décès Incapacité   
11,67 €

DIPE : DI Perte d'Emploi   
18,94 €

Secureloyer   
15,91 €

ou 166,60 € hors assurances et prestations facultatives

## FINANCEMENT



produits de financement proposés par défaut par les constructeurs

**12** constructeurs proposent des simulateurs de financement

### Financez votre véhicule

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

#### Location avec Option d'Achat

Prix catalogue	43 900,00 €
Prix Spécial PEUGEOT STORE *hors frais d'immatriculation et éventuel malus	40 050,00 €

**1er loyer au titre de la location** **8 010,00 €**

**48 loyers au titre de la location** **385,68 €**

Durée	49 Mois
Kilométrage Annuel	10 000km
Option d'achat	22 753,61 €

#### Montant total dû en cas d'acquisition :

**Hors prestations facultatives** **49 276,25 €**

Assurance facultative : (Somme à ajouter au loyer)	
Décès (DPTIA) (1)	36,85 €
Soit un montant total dû	<b>1 805,65 €</b>

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Un simulateur de financement efficace mais accessible uniquement au début et à la fin de la configuration

vosre financement

**404 €/mois \***

En Location Longue Durée

Le loyer est arrondi à l'euro supérieur. En LLD sur 37 mois avec un premier loyer de 4 000,00 € et 36 loyers de 403,19 €. Le montant des accessoires de 216,62 € n'est pas inclus dans le loyer.

[personnalisez votre offre de financement](#)

---

prix total

**35 267 €**

MEGANE techno TCe 140 EDC -23

**DÉTAILS DU PRIX**

Simulez votre financement ou location.

LLD  
**404 €/mois \***

En LLD, vous restituez votre véhicule en fin de location sans vous soucier de sa revente ni de sa décote.

Offre valable jusqu'au 30/11/2023

Durée **37 mois**

37	43	49
----	----	----

Apport personnalisé **4 000,00 €**

Kilométrage total sur la durée **30 000 km**

**LLD Essentielle**  
**404 €/mois \***

**RECAPITULATIF : Location Longue Durée.**

Premier Loyer Majoré	4 000,00 €
Durée	37 mois
Pour un kilométrage maximum	30 000 km
Loyers hors assurances et prestations facultatives	403,19 €
Loyers (totaux)	403,19 €
Montant total Accessoire(s) non financé	216,62 €

Les **informations sur les possibilités de financement** sont accessibles dès la page d'accueil mais la simulation de **financement n'est pas personnalisable pendant la configuration**. Il faut accéder à la page « Récapitulatif » pour pouvoir modifier les données.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Proposer au client une vision budgétaire de son projet en lui permettant d'adapter son financement à tout moment de son parcours



### Personnalisation de mon financement

Montant 1er Loyer (€) (14.00%) (EUR)  
5 406,80

Durée (mois)  
37

Kilométrage annuel (Kilomètres)  
10000

Mentions légales ⓘ

Loyers avec assurances  
**496,62 €**

### Couleur extérieure

Peintures métallisées

Peintures nacrées

Peintures unies

**Gris Dauphin**

Prix incl. TVA	Financement
700 €	21.71 € TTC/mois <sup>1</sup>

Prix incl. TVA  
38 620 €

Financement  
496.62 €/mois<sup>1</sup>

Intérieur →

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Pour **chaque option** supplémentaire, Volkswagen détaille en plus du prix l'impact sur le loyer en affichant le **prix par mois** dans le cadre de la LLD. Il est également possible de **personnaliser le financement pendant toute la configuration**.

La reprise VO fait partie intégrante du budget du client pour acheter un nouveau véhicule

ÉVALUEZ VOTRE REPRISE EN LIGNE

en saisissant votre immatriculation

EX: AA 123 AA

OU

RENAULT FRANCE

**vous** demande d'estimation de reprise

Bonjour Rodolph Mazurier,

Merci pour votre confiance. Nous avons bien reçu votre demande d'estimation de reprise concernant votre PEUGEOT 5008 PureTech 130ch S&S EATS GT Pack. Nous allons vous recontacter dans les plus brefs délais pour vous proposer une offre de reprise ferme.

Selon le descriptif que vous avez renseigné sur notre site, nous ne sommes pas en mesure de vous fournir de prix de reprise de manière instantanée :

prix à confirmer en concession

Accessible dès la **page d'accueil** ainsi qu'à la **fin du parcours de configuration** au moment du récapitulatif, la simulation de reprise est rendue accessible aux **moments stratégiques** du parcours client. Cependant, une fois lancée, il n'est pas possible d'en sortir sans retourner en arrière.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

L'ensemble des constructeurs propose au moins une solution pour permettre au client de retrouver son projet



## Notre conviction

A la fin de sa configuration, le client doit pouvoir retrouver la globalité de son projet : un **produit**, des **options** et des **accessoires** et son **budget** (comptant ou mensualisé) y compris la **reprise de son ancien véhicule**.



## Un produit



La **version**, les **options** et **accessoires** sélectionnés lors de la configuration



## Un budget



Avec un **prix** et un **financement**

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

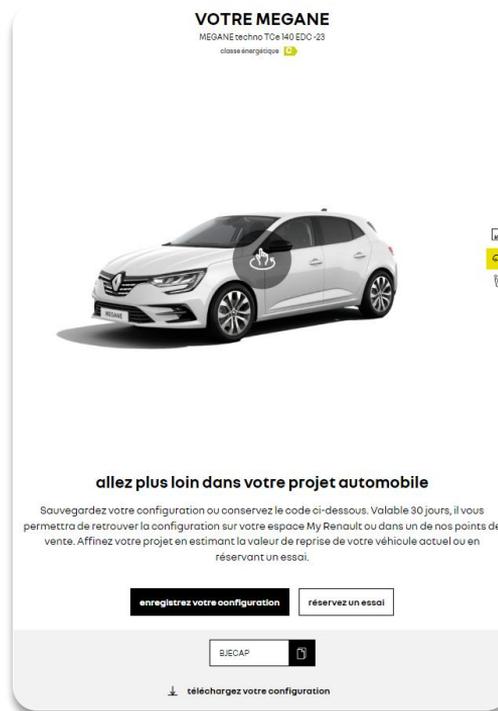
## Enregistrement de la configuration

Les possibilités d'**enregistrer la configuration** réalisée sont également un **point fort du parcours client de Renault**.

Le client peut :

- cliquer sur « Enregistrez votre configuration » pour la **retrouver dans son espace**.
- copier un **code** pour retrouver sa configuration lors de sa prochaine visite sur le site.
- télécharger sa configuration en **fichier PDF** contenant un récapitulatif et un lien permettant de revenir à l'écran « Récapitulatif » du parcours.

Si le client abandonne son parcours à une étape intermédiaire et se reconnecte sur le site, un bandeau apparaît avec la possibilité de **reprendre la configuration là où il l'a laissée**.



Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

## Enregistrement de la configuration

Dans son **PDF récapitulatif**, Volkswagen inclut des **éléments** de rapportant au **financement** du véhicule.

Le prix total est ramené une première fois au **loyer en LLD** en dessous du prix total du véhicule. Une catégorie « Votre offre de financement » est ensuite intégrée avec toutes les **informations personnalisées** de financement complétées pendant la configuration

### Ma configuration

**Golf** 



**Prix de votre configuration**

Golf Life Plus 1.0 eTSI 6 CV 110 CH DSG 7	35 385 €
Vos options	3 235 €
Prix incl. TVA	38 620 €
	496,62 €/mois <sup>1</sup>

**Votre offre de financement**

**Financement<sup>2</sup>**

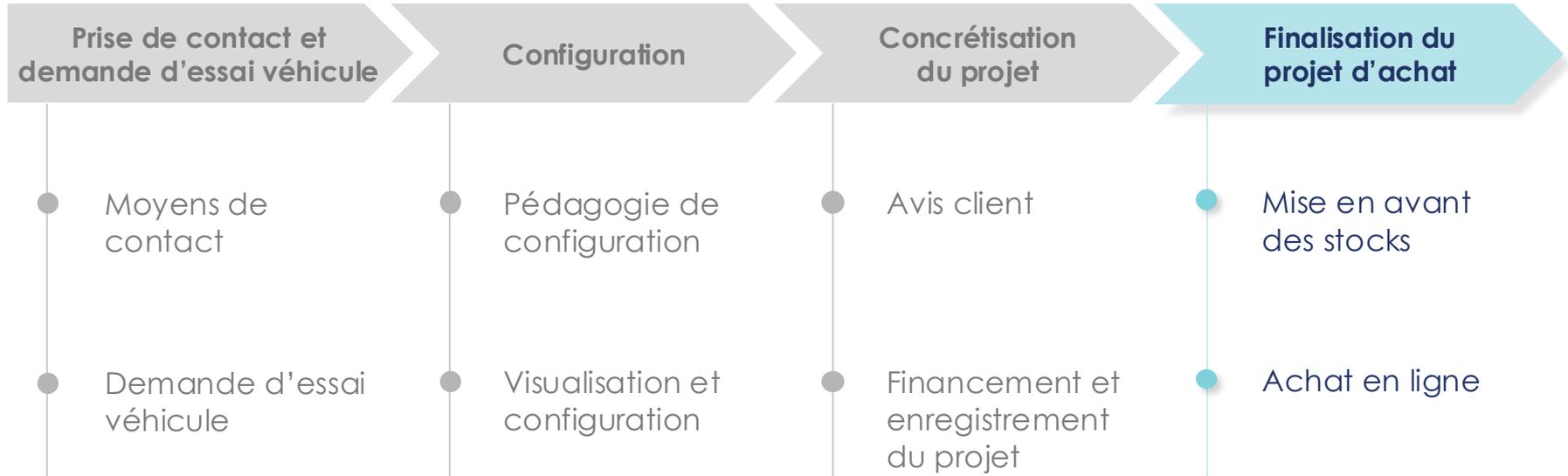
Kilométrage annuel	10000,0 Km
Montant 1er Loyer (€)	5406,00 €
Durée	37
Loyers avec assurances	496,62 €

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation



Une mise en avant des stocks disponibles correspondant à la configuration

**14 constructeurs**  
mettent en avant le stock de véhicules neufs dont **7 à la fin de la configuration**

Véhicules neufs disponibles immédiatement avec configuration similaire.

Le délai d'attente du véhicule de vos rêves peut atteindre plusieurs semaines.

Votre configuration	91 % de votre configuration	91 % de votre configuration
Classe C 300 e Berline Avantgarde Line	Classe C 300 e Berline Business Line	Classe C 300 e Berline AMG line
<b>65 300 €</b> Disponibilité : sur demande	<b>62 950 €</b> Disponibilité : ● maintenant	<b>68 250 €</b> Disponibilité : ● maintenant
<b>Moteur</b> Carburant: Hybride (SP95) Puissance: 150 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch) Boîte de vitesses: Automatique Vitesse max.: 245 km/h Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): <sup>1)</sup> 0,5 l/100km Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): <sup>2)</sup> 12 g/km Autonomie électrique: <sup>3)</sup> 107 km Autonomie en mode électrique en cycle urbain: <sup>3)</sup> 106 km	<b>Moteur</b> Carburant: Hybride (SP95) Puissance: 150 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch) Boîte de vitesses: Automatique Vitesse max.: 245 km/h Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): <sup>1)</sup> 0,5 l/100km Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): <sup>2)</sup> 12 g/km Autonomie électrique: <sup>3)</sup> 115 km Autonomie en mode électrique en cycle urbain: <sup>3)</sup> 112 km	<b>Moteur</b> Carburant: Hybride (SP95) Puissance: 180 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch) Boîte de vitesses: Automatique Vitesse max.: 245 km/h Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): <sup>1)</sup> 0,5 l/100km Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): <sup>2)</sup> 12 g/km Autonomie électrique: <sup>3)</sup> 114 km Autonomie en mode électrique en cycle urbain: <sup>3)</sup> 110 km
Contactez votre partenaire Mercedes-Benz	<a href="#">Vers le Showroom en ligne</a>	<a href="#">Vers le Showroom en ligne</a>

Véhicule configuré

Véhicule disponible en stock se rapprochant le plus de la configuration et mise en avant des différences

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

## Mise en avant du stock

A la fin du parcours de configuration, le client peut **voir les modèles** de voiture correspondant à celui qu'il a choisi et qui sont **disponibles en stock**.

Il peut par la suite affiner sa recherche et connaître en fonction de ses filtres le prix, les principales caractéristiques techniques et la transmission des modèles disponibles.

**disponible en stock près de chez vous**  
entrez votre adresse et découvrez les ZOE E-TECH 100% ÉLECTRIQUE disponibles en stock immédiatement autour de vous

Code postal et/ou ville  ou

Modèle	Prix conseillé	Mois
ZOE E-TECH 100% ELEC... evolution R110 -22B	35 150 € TTC	290 €/mois*
ZOE E-TECH 100% ELEC... evolution R110 - Achat Intégral -22	34 550 € TTC	302 €/mois*
ZOE E-TECH 100% ELEC... evolution R110 - Achat Intégral -22	34 350 € TTC	296 €/mois*

[voir tous les véhicules](#)

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

## Mise en avant du stock

The screenshot shows a search results page for Renault vehicles. The search criteria are '500 véhicules neufs à acheter' and 'ZOE E-TECH 100% ELECTRIQUE'. Three vehicles are displayed in a grid:

- Vehicle 1:** ZOE E-TECH 100% ELECTRIQUE... evolution R110-22B. It is a 'véhicule de démonstration' (highlighted with a red box). Price: 35150 € TTC\*. Dealer: RENAULT LIEVIN EVRARD.
- Vehicle 2:** ZOE E-TECH 100% ELECTRIQUE... evolution R110 - Achat Intégral -22. Price: 34550 € TTC\*. Dealer: RENAULT BAR LE DUC.
- Vehicle 3:** ZOE E-TECH 100% ELECTRIQUE... evolution R110 - Achat Intégral -22. Price: 34350 € TTC\*. Dealer: RENAULT MONTBELIARD.

Each vehicle card includes a photo, model name, energy class (A), 100% electric and automatic transmission icons, dealer name, delivery time (3 weeks), monthly price, and a 'voir les détails' link. A sidebar on the left contains filters for type (véhicules de démonstration, véhicules neufs), model (CLIO, CAPTUR, AUSTRAL, MEGANE E-TECH), and motor (essence, 100% électrique, Full hybrid).

Cependant, si une recherche est lancée dans l'ensemble des véhicules en stocks disponibles ou que le client clique sur « voir tous les véhicules », les véhicules de démonstration apparaîtront comme des véhicules neufs.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Bonne pratique : mise en avant des véhicules proches de la configuration

Véhicules neufs disponibles immédiatement avec configuration similaire.

Le délai d'attente du véhicule de vos rêves peut atteindre plusieurs semaines. Jetez un œil sur nos véhicules neufs disponibles immédiatement, classés par similitude.

Votre configuration	91 % de votre configuration	91 % de votre configuration
<b>Classe C 300 e Berline Avantgarde Line</b>	<b>Classe C 300 e Berline Business Line</b>	<b>Classe C 300 e Berline AMG line</b>
<b>65300 €</b>	<b>62950 €</b>	<b>68250 €</b>
Disponibilité : sur demande	Disponibilité : maintenant	Disponibilité : maintenant
<b>Moteur</b>	<b>Moteur</b>	<b>Moteur</b>
Carburant: Hybride (SP95)	Carburant: Hybride (SP95)	Carburant: Hybride (SP95)
Puissance: 150 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch)	Puissance: 150 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch)	Puissance: 150 kW + 95 kW (204 ch + 129 ch)
Boîte de vitesses: Automatique	Boîte de vitesses: Automatique	Boîte de vitesses: Automatique
Vitesse max.: 240 km/h	Vitesse max.: 245 km/h	Vitesse max.: 245 km/h
Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): 0,5 l/100km	Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): 0,5 l/100km	Consommation de carburant (pondérées, conditions mixtes): 0,5 l/100km
Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): 12 g/km	Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): 12 g/km	Emissions de CO <sub>2</sub> (pondérées, conditions mixtes): 12 g/km
Autonomie électrique: 107 km	Autonomie électrique: 115 km	Autonomie électrique: 114 km
Autonomie en mode électrique en cycle urbain: 106 km	Autonomie en mode électrique en cycle urbain: 112 km	Autonomie en mode électrique en cycle urbain: 110 km

Lors de la mise en avant de ses stocks, Mercedes permet au client de **comprendre instantanément** la **compatibilité** entre le modèle qu'il vient de configurer et ceux disponibles en stocks ainsi que les **principales différences**.

Contact

Configuration

Concrétisation

Finalisation

Une possibilité de finaliser l'achat en ligne encore assez peu développée

## ACHAT EN LIGNE

5

marques permettent de finaliser l'achat en ligne

*Dont 4 du groupe Stellantis et Tesla*



*Exemple de financement Tesla par Sofinco*

Peu  
d'évolutions  
constatées  
pour les  
véhicules  
thermiques  
mais un accent  
mis sur les  
véhicules  
électriques



### **Pas de généralisation des pratiques de e-commerce**

*Mais chaque constructeur a au moins un service différenciant*



### **Mise en avant des stocks VN**

*Dans une période de pénurie de VN et VO*



### **Le parcours client des véhicules électriques comme bonne pratique à généraliser**

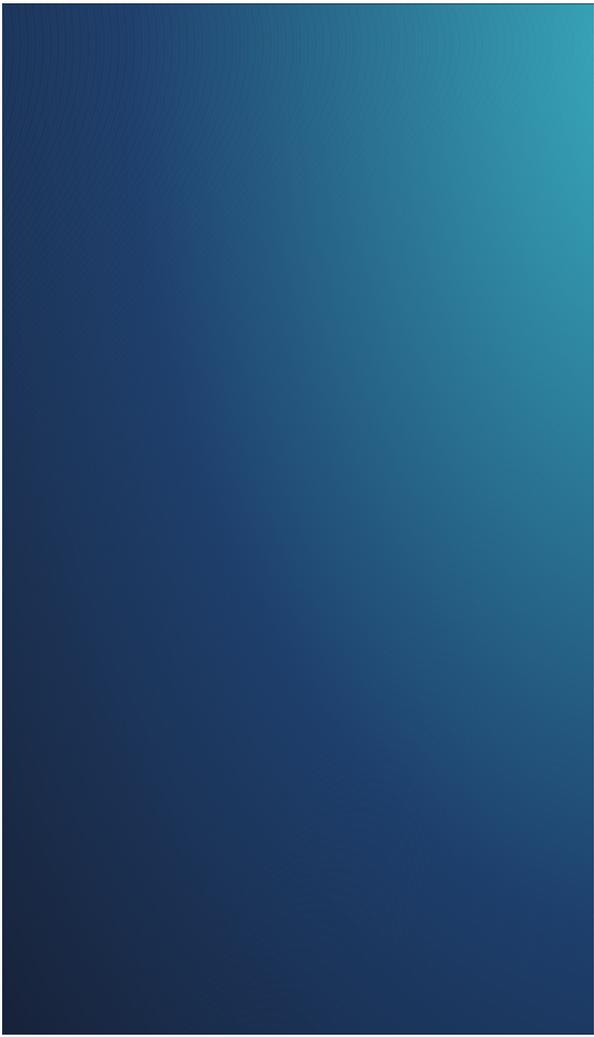
Face à un marché encore jeune, énormément d'efforts ont été faits pour expliquer les différentes options et rassurer les potentiels clients. Le véhicule électrique offre un parcours client plus pédagogique

# Merci !

**spin**part 

10 rue du Général Foy  
75008 Paris  
01.75.44.68.90  
[www.spinpart.fr](http://www.spinpart.fr)





## **Annexe : Zoom VE**

Une volonté de rassurer les clients grâce à des outils d'aide à la décision



# 15

constructeurs mettent la gamme VE accessible en  
**première page**

**Tous** les sites ont mis en place **des outils d'aide à la décision** pour traiter les principaux freins liés au passage à l'électrique



## Autonomie des véhicules

En demandant des **informations** telles que le type d'utilisation, nombre de passagers moyen...



## Temps de recharge

En proposant des **simulateurs** considérant le pourcentage de batterie de départ, le niveau de charge souhaité...



## Rentabilité de l'électrique

En proposant des **simulateurs de gains financiers** en cas de passage à l'électrique

Des outils d'aide à la décision pédagogiques et complets permettant de rassurer le client sur l'adéquation avec ses habitudes de mobilité et son budget



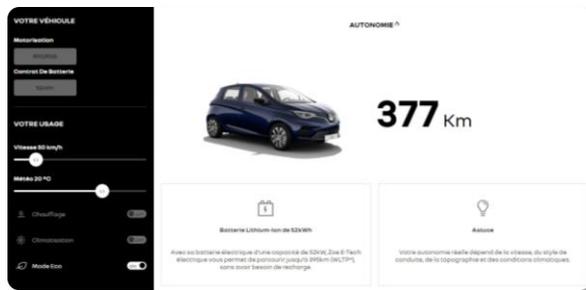
**Autonomie des véhicules**



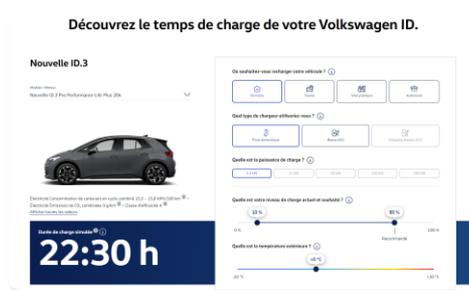
**Temps de recharge**



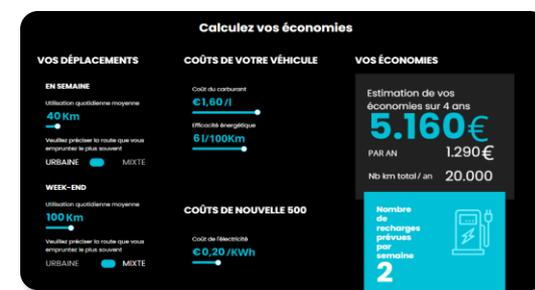
**Rentabilité de l'électrique**



Estimateur d'autonomie - Renault



Estimateur de temps de recharge - Volkswagen



Estimateur d'économies - FIAT

## Pédagogie de configuration : focus sur l'électrique



Les véhicules électriques faisant face à un marché encore assez jeune, proposer un **simulateur** d'autonomie, de recharge ou de gains financiers au moment du **choix de la motorisation** permet **d'aider le client à mieux comprendre le choix** qu'il est en train de faire et les gains qu'il peut en retirer.

Une initiative intéressante d'un constructeur permettant de rassurer le client



## Une application pour rassurer et convaincre les prospects

**Etes-vous prêt** pour l'électro-mobilité ?

Avec notre nouvelle application Volkswagen EV Check, vous pouvez analyser votre profil de conduite et découvrir si vous êtes prêt à passer à l'électrique !

Faites le test pour connaître le véhicule électrique Volkswagen le mieux adapté à vos besoins.

Téléchargez l'app et démarrez.

[Vers le Play Store](#)

[Vers l'App Store](#)

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

Une application qui permet au client de se rendre compte des aménagements faits autour de lui (bornes de recharge), de comparer les véhicules électriques ...

Une application qui permet également de rassurer le client à travers les « e-facts » : façon la plus rapide de recharger la batterie, capacité de recharge de la batterie après 8 ans...