DOCUMENT DE TRAVAIL- Jet 1

SERVICE APRÈS-VENTE EVDUTY / ELMEC

1. **Notoriété du service à la clientèle EVDUTY / ELMEC**
   - Le service cordial et rapide pour la borne EVduty fait partie de la notoriété de la marque et cette réputation génère beaucoup de références.
   - Il est essentiel de maintenir un niveau SUPÉRIEUR de service pour conserver et développer cet avantage concurrentiel. Les caractéristiques de ce service sont : RAPIDITÉ, COURTOISIE, ET SANS SOUCIS.

2. **Taux de défaillance**
   - Le taux de défaillance de la borne EVduty est relativement faible
   - Selon l'expérience chez ELMEC (plus de 12000 bornes vendues), environ 50% des appels de service sont dus à une mauvaise installation.
     - Avec un réseau de représentants-installateurs recommandés, cela arrivera en principe, de moins en moins en souvent.
     - **Idéalement, l'installateur devrait tester la borne installée avec son propre véhicule rechargeable ou avec le véhicule rechargeable du client avant de repartir.**
     - **Si le client fait installer sa borne avant d'avoir reçu son véhicule et si l'installateur n'a de pas véhicule rechargeable, le test devra attendre l'arrivée du véhicule…**

3. **Marge pour service après-vente**
     - Ainsi, pour 1000 bornes vendues, le représentant cumule 200 000$ de marge pour assurer le service après-vente et ce montant couvre largement les déplacements et interventions qui pourraient être nécessaires si quelques bornes sur les 1000 vendues devaient présenter un problème.

4. **Diagnostic et réparation**
   - La plupart des problèmes sont relativement faciles à diagnostiquer à distance et avec l'expérience, le représentant-installateur saura souvent quel type d'intervention est à prévoir avant d'aller chez le client.
     - ELMEC pourra appuyer les représentants pour les premiers diagnostics.

   - En cas de problème d'installation électrique :
     - Corriger l'installation.

- **Question client :**
    - **Toujours référer au manuel pour le démarrage de la borne intelligente**
        - **https://www.elmec.ca/evduty/**
            - **Bas du lien Web, voir manuel p.11, 12,13 (toujours en évolution0**
    - **Avez-vous essayé la borne sur une autre voiture ?**
        - **Si oui et que ça fonctionne, la problématique est logiquement la voiture**
    - **Si la borne est brisée pour une autre cause que la fabrication**
        - **Ex. : Câble brisé par la tondeuse? Évaluer les frais avec le client ainsi que les options**
    - **L'installation a été fait quand?**
        - **Questionner l'installation**
        - **Si l'installation est faite depuis un certain temps….Valider la problématique**
    - **S'il s'agit de la lumière rouge ou la borne. TOUJOUR RÉFÉRÉ AU MANUEL**

      LIEN WEB ET TÉLÉCHARGEMENT DANS LE BAS DE CE PAGE
      https://www.elmec.ca/evduty/
      Manuel (en évolution régulière) :
      https://www.elmec.ca/wp-content/uploads/2018/05/18235_ELM_Doc_Manuel_EVduty_FR_WEB.pdf

      Problématique voir P. 22, 23,24

        - **Faire parvenir le manuel avec le lien web, si le client l'a jeté**

- **En cas de problème avec la borne, deux procédures :**
    - Réparer la problématique sur place
    - **L'idéal** est de retirer la borne, installer une «borne de courtoisie», repartir avec la borne pour la réparer en atelier ou l'envoyer à Elmec pour réparation (port dû). Après réparation, retourner chez le client, retirer la borne de courtoisie et réinstaller sa borne OU demander au client de ramener la borne de courtoisie et récupérer sa borne réparée.
    - Dans le cas où une borne est défectueuse, le représentant-installateur devra remplir une fiche de réparation qui contiendra les champs suivants (Elmec fournira cette fiche) :
    - https://www.elmec.ca/nous-joindre/
        - Voir sur ce lien
    - Dans le cas où une borne serait défectueuse, mais a pu être réparée par le représentant-installateur, les pièces défectueuses doivent être retournées chez Elmec accompagnées de la fiche de réparation mentionnée ci-dessus.

5. Numéro de série sur la facture au client

– Pour assurer un suivi efficace, le numéro de série de la borne doit toujours être inscrit sur la facture de vente au particulier.