

Grandir de l'intérieur

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME DE PROTECTION DES AUTOMOBILISTES DU CANADA?

- ➔ Un ensemble de normes techniques guidant les techniciens lorsqu'ils déterminent QUAND un service de réparation est « REQUIS » ou « SUGGÉRÉ ».
- ➔ Un processus normalisant la communication des services de réparation aux consommateurs, en utilisant les mots « REQUIS » ou « SUGGÉRÉ ».

CE QUE SIGNIFIE LE PPAC POUR L'ATELIER DE RÉPARATION

- ➔ la CONFIANCE des consommateurs
- ➔ les clients se sentent rassurés au sujet des services de réparation qu'ils ont acquis
- ➔ une valeur transactionnelle plus élevée : les clients sont susceptibles d'accepter (acheter) plus des services proposés de réparation
- ➔ la fidélité et la satisfaction des consommateurs : les clients sont plus susceptibles de revenir et de recommander le fournisseur de services en automobile à d'autres personnes grâce au PPAC
- ➔ une meilleure communication – tant interne qu'externe
- ➔ une incidence réduite des plaintes des clients et des désaccords en atelier à propos de la clarté des estimations et des demandes de réparation
- ➔ les NICU constituent un guide technique éliminant pour ainsi dire les décisions incertaines

CE QUE SIGNIFIE LE PPAC POUR LE CONSOMMATEUR

- ➔ le consommateur d'aujourd'hui est mieux informé, plus exigeant et a plus de choix
- ➔ il cherche un atelier auquel il peut faire CONFIANCE
- ➔ L'accréditation du programme de protection des automobilistes procure :
 - ✓ une crédibilité instantanée
 - ✓ une confiance plus grande
 - ✓ du contrôle sur le travail effectué sur le véhicule
 - ✓ l'honnêteté au sujet de ce qu'il faut au véhicule – rien n'est caché
 - ✓ de la rigueur dans l'établissement de la réparation qui convient le mieux sur les plans de la sécurité et de la fiabilité
 - ✓ de la qualité et la satisfaction de la clientèle assurées par une garantie et un processus de résolution de conflits
- ➔ Montrez à vos clients que vous vous souciez d'eux.

Le PPAC complète et rehausse la réputation de bonne entreprise que vous avez tant fait pour vous mériter!

COMMENT SE JOINDRE AU PPAC?

Les fabricants, distributeurs et fournisseurs de services en automobile peuvent adhérer en composant le 1 800 808 2920, poste 264 ou en visitant

www.mapcanada.org