



Altitude BMW MINI

Groupe automobile premium

Le **groupe Altitude** est un acteur majeur de la distribution automobile premium, représentant les marques **BMW**, **MINI**, **BMW i** et **BMW Motorrad**.

Fondé en 2003, il est implanté en région Rhône-Alpes avec sept concessions réparties sur plusieurs sites (Vienne, Saint-Étienne, Roanne, Lyon Vaise, Lyon Limonest, Villefranche-sur-Saône et Mâcon).

Reconnues pour leur excellence, **ces concessions se classent parmi les meilleures du réseau en indice de satisfaction client (ISC) en vente et en après-vente.**

Défi

Gestion optimisée des leads pour une expérience client améliorée

L'objectif principal du groupe Altitude est d'**offrir une expérience client de qualité à chaque interaction**. Pour cela, il est essentiel de garantir :

⇒ Un **accueil fluide** et efficace en concession

⇒ Une **prise en charge rapide et qualifiée** des leads (appels et emails)

⇒ Un **suivi optimisé** des demandes clients avec une traçabilité complète



ALTITUDE

concessions auto et moto

L'enjeu principal était donc de **minimiser la perte d'informations sur le traitement des leads** et d'**assurer un suivi réactif** et **efficace** afin d'améliorer le taux de transformation.

Solution Carvivo

Approche structurée pour maximiser l'engagement client

Pour répondre à ces besoins, le groupe Altitude a choisi d'implémenter **Carvivo Contact** dans ses sept concessions.

Ce choix a été motivé par quatre atouts majeurs du logiciel :

1. **Traçabilité complète des leads entrants** (appels et emails)
2. **Suivi en temps réel** du traitement des leads par les équipes
3. **Outil de pilotage performant** pour optimiser la productivité commerciale
4. **Fluidité de l'information** entre les différents services (véhicules neufs, véhicules d'occasion, après-vente et pièces de rechange)

L'outil Carvivo a été déployé principalement auprès des standardistes en concession, leur permettant de créer, qualifier et affecter les leads aux bonnes équipes lorsque les appels ne peuvent être traités immédiatement.

Grâce à une centralisation efficace, les conseillers reçoivent des notifications instantanées par email et SMS, garantissant un suivi rapide.

Résultats obtenus

Gestion des leads maîtrisée par les équipes

Les résultats parlent d'eux-mêmes :

- **Traçabilité de 100% des leads entrants** (appels et emails)
- **78% des leads traités dans l'heure**, contre 52% au lancement
- Plus de **22 000 leads générés en 2021**, dont 75% créés directement par les standardistes

L'adoption de Carvivo a également permis de :

- **Structurer la gestion des leads** en catégorisant les demandes selon les activités (VN, VO, APV, PR)
- **Améliorer le taux de transformation** grâce à un suivi automatisé et des relances planifiées
- **Offrir une meilleure expérience client** en garantissant un rappel sous une heure

Témoignages clients

« Les leads transmis par Carvivo sont très qualitatifs, non seulement on a une synthèse de l'ensemble de la demande du client, mais on a également la possibilité d'accéder aux détails avec l'enregistrement des conversations téléphoniques. »

Georges Ferreira, Directeur Marketing et Digital, Groupe Altitude

« L'outil Carvivo Contact me permet de suivre le taux de traitement, d'organiser mes relances et de ne manquer aucun lead grâce aux notifications par SMS et email. »

Raphaël Pacheco, Conseiller Commercial BMW MINI

carvivo

Altitude BMW MINI

Carvivo Contact

Synergie pour booster les ventes en concession

Grâce à Carvivo, le groupe Altitude a non seulement **optimisé la gestion de ses leads**, mais a également **amélioré la satisfaction client** et le **taux de conversion en concession**. La solution s'est imposée comme un outil incontournable pour piloter l'activité commerciale et renforcer la réactivité des équipes.

Avec une ambition de croissance continue, Altitude BMW MINI envisage de poursuivre l'analyse fine des leads et d'optimiser davantage son taux de transformation.

Vous souhaitez optimiser la gestion de vos leads et améliorer votre taux de conversion ? **Contactez-nous** dès aujourd'hui pour découvrir comment Carvivo peut vous accompagner.



Nicolas Bailly, Président de Carvivo

