

# Véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H

Connaissance du programme



# Objectifs

Décrire les caractéristiques et les avantages du programme Promesse-H pour véhicules d'occasion certifiés.

Déterminer si un véhicule est admissible au programme Promesse-H.

Utiliser les ressources appropriées pour aider à la vente d'un véhicule Promesse-H.

# Programme Promesse-H pour véhicules d'occasion certifiés

## Ce que c'est

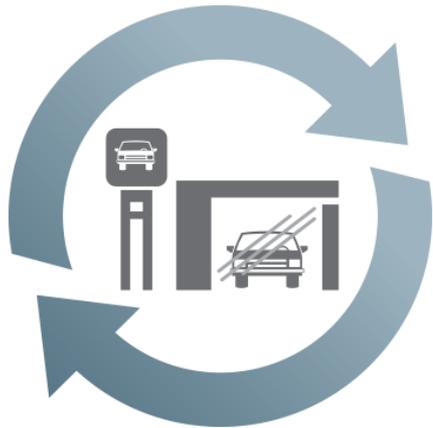
Un programme de certification pour les véhicules d'occasion Hyundai qui y sont admissibles

## Ce qu'il fait

Améliore l'expérience d'achat et de propriété du client possédant un véhicule d'occasion Hyundai.



# Bénéfices pour le concessionnaire



- ✓ Bénéfique pour les départements des pièces et du service
- ✓ Confiance des clients et tranquillité d'esprit
- ✓ Reconnaissance de la marque
- ✓ Recherche en ligne :  
[www.hyundaicertified.ca/fr/](http://www.hyundaicertified.ca/fr/)
- ✓ Fidélisation de la clientèle

# Avantages : Programme pour véhicules d'occasion certifiés Promesse-H de Hyundai



- Force de la marque
- Programme endossé
- Certification appuyée par le concessionnaire et le fabricant
- Tranquillité d'esprit
- Qualité du service



- Vaste réseau de concessionnaires
- Exclusivité aux concessionnaires Hyundai
- Fait revenir les clients chez le concessionnaire
- Inspection et reconditionnement rigoureux
- Réparations effectuées par des techniciens formés chez Hyundai
- Pièces Hyundai

# Programme Promesse-H pour véhicules d'occasion certifiés



✓ Inspection en  
120 points

✓ Rapport  
CarProof

✓ Couverture gratuite  
du groupe  
motopropulseur de  
12 mois ou 20 000  
km

✓ 1 vidange  
d'huile  
gratuite

✓ Privilège  
d'échange de 30  
jours ou  
2 000 km

✓ Assistance  
routière  
pendant  
1 an

✓ Radio par  
satellite  
SiriusXM  
pendant 90  
jours

✓ Taux de  
financement  
préférentiels

# Caractéristiques et avantages de Promesse-H



Inspection  
en 120  
points

Chaque véhicule d'occasion certifié du programme Promesse-H doit répondre aux critères rigoureux d'inspection et de certification pour être admissible.

**CarProof**

Rapport  
CarProof

Quand un client achète un véhicule d'occasion certifié du programme Promesse-H, il a accès à l'historique et au rapport d'état du véhicule; ce qui lui procure une tranquillité d'esprit.

# Caractéristiques et avantages de Promesse-H



Couverture  
complémentaire du  
Groupe motopropulseur  
de 12 mois ou 20 000 km

Si des réparations sont nécessaires, elles seront effectuées par des techniciens formés en usine, à l'aide de pièces Hyundai d'origine.



1 vidange  
d'huile gratuite

La première vidange d'huile du client sera gratuite.



Privilège d'échange  
de 30 jours ou  
2 000 km

Si le client n'est pas entièrement satisfait du véhicule, il pourra l'échanger au cours des 30 premiers jours ou des 2 000 premiers kilomètres parcourus.

# Caractéristiques et avantages de Promesse-H



Assistance  
routière  
pendant  
1 an

Le programme Promesse-H offre une couverture d'assistance routière supplémentaire une fois que l'assistance routière du fabricant a expiré.



Radio par  
satellite SiriusXM  
pendant 90 jours

Le client aura droit à une période d'essai gratuite de 90 jours de la radio par satellite SiriusXM. Offre valide pour les véhicules munis de la radio satellite SiriusXM installée à l'usine.



Taux de  
financement  
préférentiels

Les clients qui achètent un véhicule d'occasion certifié du programme Promesse-H ont la possibilité d'obtenir des taux de financement préférentiels.

# Couverture complémentaire du Groupe motopropulseur

## Caractéristiques de la couverture

Garantie gratuite de 12 mois ou 20 000 km

Protection des composantes principales du groupe motopropulseur

### Avantages supplémentaires inclus :

Assistance routière 24 heures sur 24

Location de véhicule

Interruption de trajet

### Franchise

100 \$

Veillez consulter le contrat pour obtenir tous les détails.

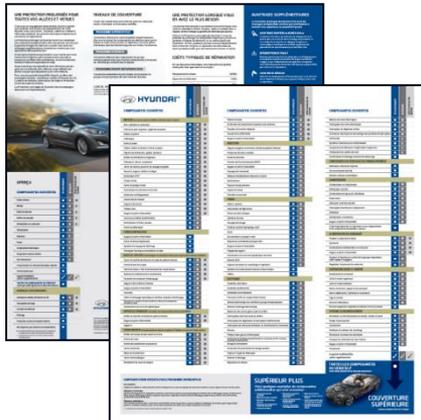
# Protection prolongée (mise à niveau optionnelle)

## Plans:

Supérieur Plus

Supérieur

Groupe motopropulseur



## Termes

- 24 mois ou 40 000 km
- 36 mois ou 60 000 km
- 48 mois ou 80 000 km
- 60 mois ou 100 000 km

# Avantages supplémentaires du programme Promesse-H

## Location de véhicule

- 35 \$ par jour, pour un maximum de cinq jours (175 \$) par incident
- Établissements et agences de location reconnus
- Payée pendant que le véhicule est en réparation, à condition que les réparations soient expressément couvertes par l'entente de Protection prolongée et que le véhicule soit inutilisable pendant une journée ou plus
- Les véhicules de location appartenant au concessionnaire sont autorisés (véhicules de démonstration ou établissement de location affilié au concessionnaire)

## Assistance routière 24 heures sur 24

- Remorquage
- Treuillage
- Survoltage de la batterie
- Livraison de carburant
- Remplacement d'un pneu à plat
- Déverrouillage des portières
- Réglages d'urgence
- Certificat de garantie de paiement et de cautionnement pour les États-Unis

## Interruption de trajet

- Couverture maximale de 300 \$
- La panne doit se produire à 100 km ou plus de la demeure du client

*Veillez lire le contrat pour obtenir tous les détails.*

# Modalités



La protection couvre les pannes se produisant au Canada et aux États-Unis continentaux

La couverture est offerte pour les véhicules qui ont 6 années-modèles ou moins et 120 000 km ou moins au compteur



**Transférable au prochain propriétaire privé**



**Franchise**  
100 \$ par réparation



Lorsque les réparations couvertes sont nécessaires, le client doit se rendre chez un concessionnaire Hyundai autorisé pour le service

# Véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H Présentation du programme



# Profil du client du programme Promesse-H



- Client qui se préoccupe du prix et qui accorde une valeur aux avantages supplémentaires
- Client qui veut acheter un véhicule endossé par la marque Hyundai
- Client pour qui la qualité du véhicule d'occasion est importante
- Client qui désire prendre connaissance de l'historique et du rapport d'état du véhicule
- Client qui apprécie la tranquillité d'esprit que procure une garantie
- Client qui reconnaît l'importance de la qualité du service à la concession

# Véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H vs. un véhicule d'occasion

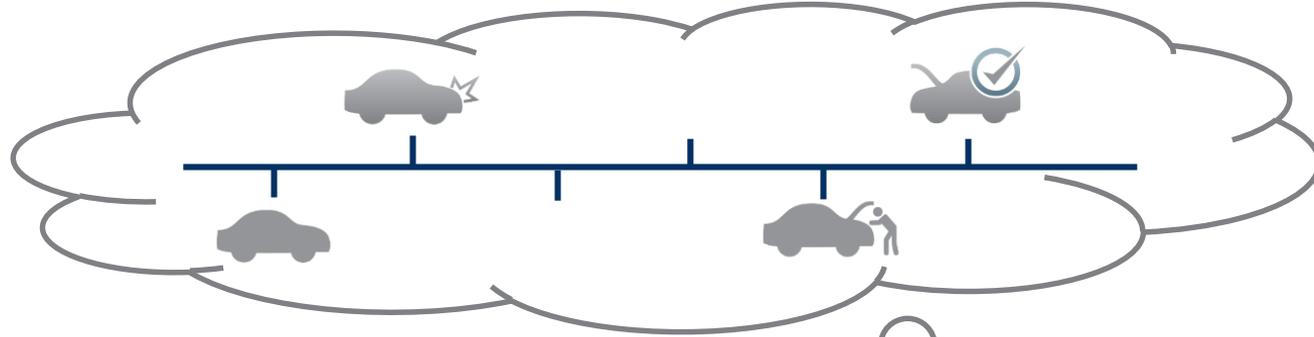
*Étude sur les véhicules d'occasion certifiés effectuée en  
2015 par AutoTrader.com*

- Le fait d'exposer les consommateurs aux véhicules d'occasion certifiés augmente la prise de conscience
- Un plus grand nombre de consommateurs sont prêts à payer une prime pour un véhicule d'occasion certifié
- La tranquillité d'esprit est la raison principale pour laquelle les consommateurs envisagent d'acheter un véhicule d'occasion certifié

# Véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H vs. un véhicule d'occasion

|                     | Promesse-H     | Véhicule d'occasion |
|---------------------|----------------|---------------------|
| Inspection          | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| Reconditionnement   | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| Garantie            | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| Privilège d'échange | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| CarProof            | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| Essai de SiriusXM   | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |
| Vidange d'huile     | <b>Garanti</b> | <b>Optionnel</b>    |

# Historique du véhicule



- Prendre connaissance de l'historique du véhicule
- Connaître les caractéristiques de vente de chacun des véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H
- Connaissances et transparence
  - Formulaire d'inspection
  - CarProof



# Véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H

Ressources





# Votre directeur spécialiste en développement de concessions de LGM



- Soutien des ventes
- Positionnement des véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H
- Présentation aux clients de la valeur des véhicules d'occasion certifiés du programme Promesse-H

# Soutien du programme Promesse-H

## Garantie

- Aide aux concessionnaires pour les nouvelles réclamations, les réclamations existantes et les paiements de réclamation
- 1-800-461-0058



## Relations clients

- Soutien à la clientèle pour les réclamations et les avantages supplémentaires
- 1-888-216-2626

# Certification et enregistrement

## Enregistrement pour la certification :

1. Cliquez sur « Ventes » dans le menu, puis sur « Ventes » dans le sous-menu.
2. Cliquez sur « Véhicules d'occasion certifiés », puis sur « Enregistrement » dans la liste de gauche.
3. Entrez le NIV, puis cliquez sur « Enregistrement ».

## Vente au détail du véhicule Promesse-H :

1. Cliquez sur « Liste des véhicules d'occasion certifiés » et faites une recherche pour votre véhicule.
1. Sélectionnez le véhicule, puis cliquez sur « Vente au détail ».
3. Entrez les renseignements sur le véhicule, le conseiller, le financement et le client, puis cliquez sur « Enregistrer ».

Écran principal | **Ventes** | Communication | Concessionnaire

Commande | Stock | OTD | **Ventes** | Parc | Facture | Incitatif | Relevé concessionnaire | Maître | eNVIS | Divers

Navigation sur la page

- ▶ RDR
- ☑ RDR – Sommaire et renversement
- ☑ Protection de programme
- ☑ Requête propriétaire
- ▶ Deuxieme propriétaire
- ▶ **VOC (véhicule d'occasion certifié)**
  - ▶ **VOC - Enregistrement**
  - ▶ Liste de véhicules VOC
  - ▶ Ventes et Objectifs de Ventes VOC
- ▶ Performance des ventes à l'objectif
- ▶ Gestion des véhicules de courtoisie

**Enregistrement VOC**

● NIV

NIV

HSC

N° de propriétaire

Séquence

**Merci!**