

# Protection Esthétique

---

Connaissance du produit



# Objectifs

**Présenter les options flexibles de la Protection Esthétique à vos clients**

**Décrire les critères d'admissibilité du véhicule et les modalités de la Protection Esthétique**

**Comprendre pourquoi certains groupes démographiques en particulier achètent la Protection Esthétique**

# Qu'est-ce que la Protection Esthétique?

## Protection du client

La Protection Esthétique est un contrat de service conçu pour couvrir les incidents qui causent des dommages esthétiques, et qui font par conséquent diminuer la valeur du véhicule. La plupart des éléments couverts sont exclus des garanties habituellement offertes par le fabricant.

## Personnalisable

Les concessionnaires peuvent offrir à leurs clients une couverture qui répond non seulement à leurs besoins, mais aussi à la période prévue de possession de leur véhicule

## Couverture du véhicule

La couverture est offerte pour les véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés, qu'ils soient financés, loués ou achetés comptant

# Pourquoi acheter la Protection Esthétique?

## Apparence et sensation de neuf

Permet au véhicule de conserver une apparence et une sensation de neuf pendant plusieurs années.

## Clients en location

Offre une couverture de qualité qui plaît aux clients louant leur véhicule.

## Protection de la valeur du véhicule

Offre aux clients qui financent et qui paient comptant leur véhicule la possibilité de protéger la valeur de ce dernier en vue d'un échange futur.

# Admissibilité à la Protection Esthétique

Le véhicule doit être un modèle Hyundai

Le taux « véhicules neufs » signifie qu'au moment de l'achat, le véhicule est de l'année-modèle courante ou de l'année précédente/suivante, et il a moins de 15 000 km au compteur. Les véhicules de démonstration sont admissibles.

Le taux « véhicules d'occasion » signifie qu'au moment de l'achat, le véhicule doit avoir 10 années-modèles et moins et afficher moins de 200 000 km au compteur. Au cours de l'année 2019, nous acceptons les véhicules de l'année-modèle 2010 et plus récents.

L'utilisation commerciale du véhicule n'est pas couverte par la Protection Esthétique. L'usage commercial léger est cependant accepté si cette utilisation est divulguée au moment de l'enregistrement.

La Protection Esthétique doit être vendue au cours des 30 jours suivant la livraison du véhicule

# Programme de Protection Esthétique

# Couvertures de la Protection Esthétique



# Couvertures de la Protection Esthétique



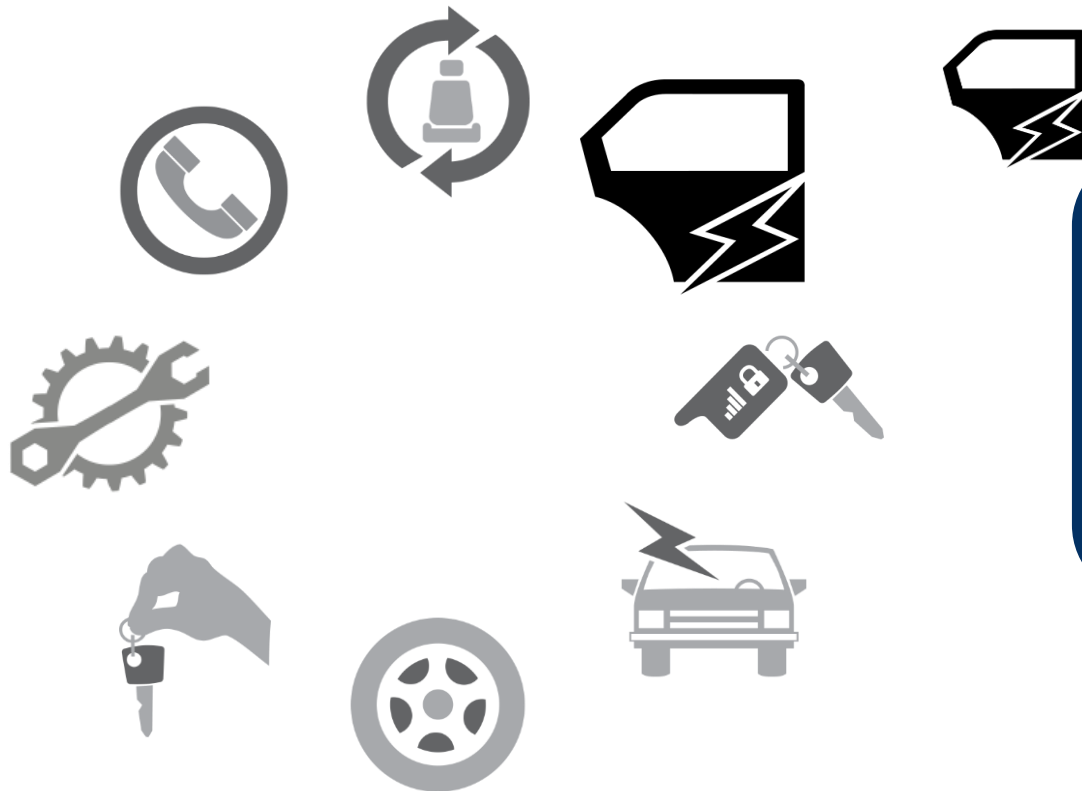
## Protection de l'intérieur

Réparation du tissu, du vinyle et du cuir de l'habitacle qui est déchiré ou décousu. Les renversements de café, de lait et de boissons gazeuses sont couverts.

Les taches de jus de fruits et les brûlures de cigarette ne sont pas couvertes.



# Couvertures de la Protection Esthétique

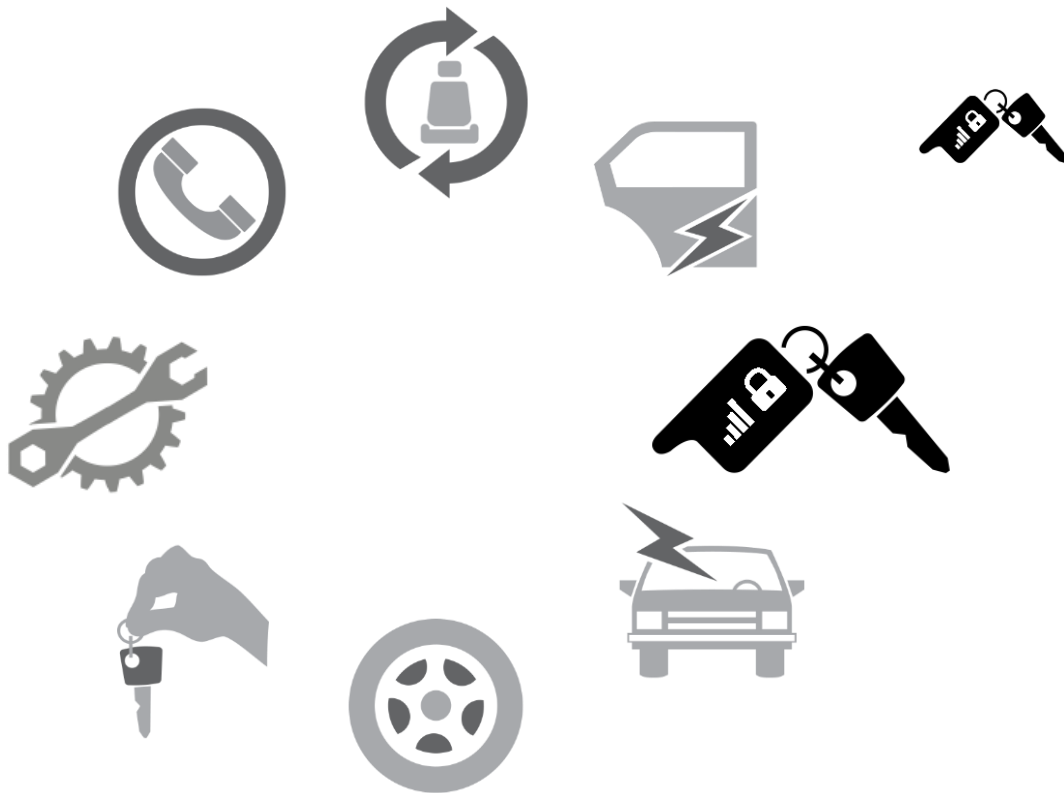


## Réparation de petites bosses

Réparation de petites bosses sur les panneaux verticaux et extérieurs de la carrosserie, sans endommager le fini original.

Exclusions : les bosses profondes ou grandes et le métal plié.

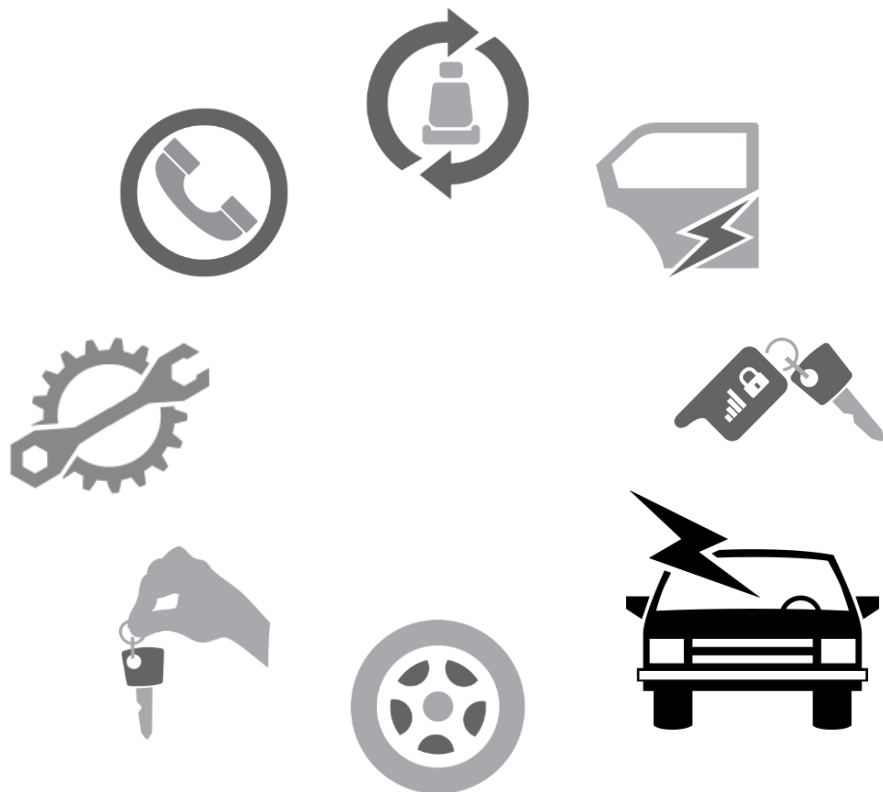
# Couvertures de la Protection Esthétique



## Remplacement de la télécommande de déverrouillage avec ou sans clé

Remplacement de télécommandes de déverrouillage avec ou sans clé qui sont perdues, volées ou endommagées. Les frais de recodage de clés, de reprogrammation de télécommandes et de remplacement de piles sont inclus.

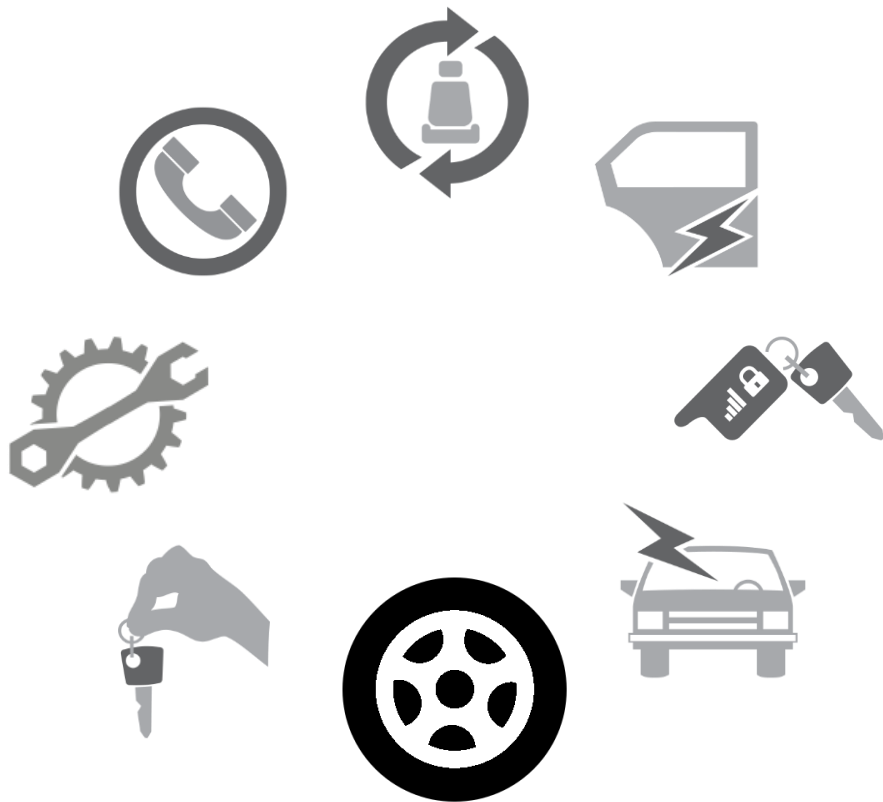
# Couvertures de la Protection Esthétique



## Réparation du pare-brise avant

Réparation de fissures ou d'éclats de moins de 5 cm causés par des dangers routiers, ainsi que des fissures de tension causées par des écarts extrêmes de température.

# Couvertures de la Protection Esthétique



## Réparation des pneus et des jantes

Réparation des jantes, des enjoliveurs et des pneus endommagés par des dangers routiers. Les jantes et les pneus saisonniers, ainsi que les enjoliveurs, sont couverts.

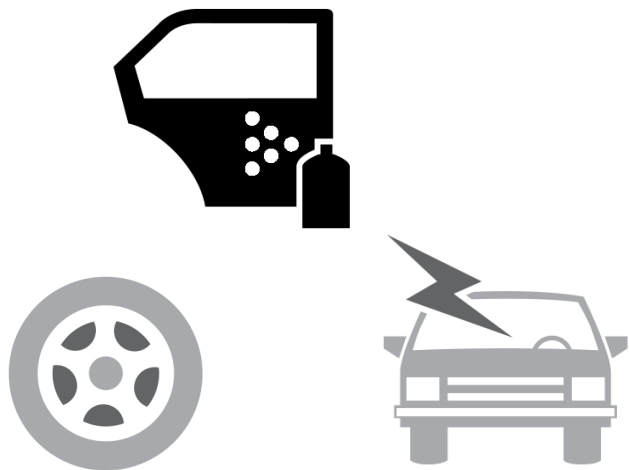
Couverture des dommages aux jantes causés par un frottement contre le trottoir au cours d'une manœuvre normale de stationnement.

Limite de deux réparations de dommages causés par un frottement contre le trottoir par terme de contrat et jusqu'à 200 \$ par évènement



# Options Supplémentaires

# Option 1 : Retouches de peinture

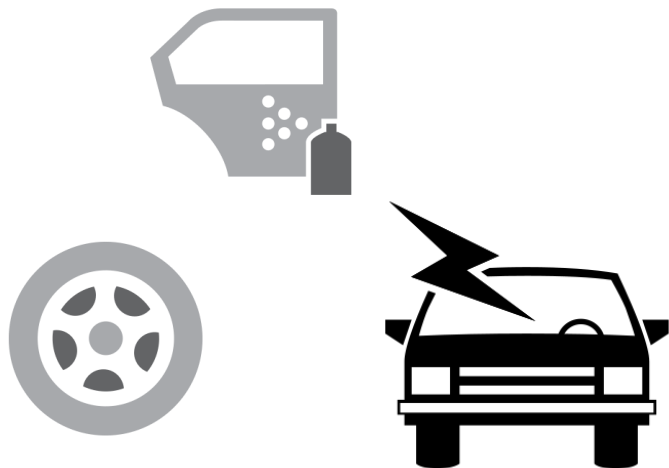


## Retouches de peinture

Réparation de dommages à la peinture des surfaces extérieures, incluant les pare-chocs peints.

La couverture n'inclut pas les dommages causés par une collision et la couverture se limite à 1 000 \$ par terme de contrat.

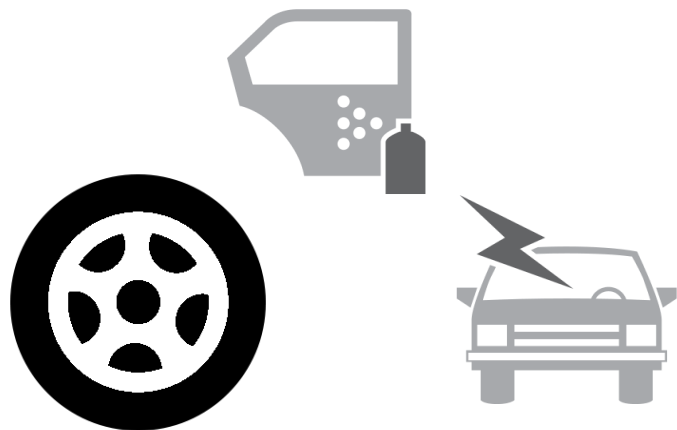
## Option 2 : Remplacement du pare-brise avant



### Remplacement du pare-brise avant

Si le pare-brise ne peut pas être réparé, un remplacement de pare-brise est offert pendant la durée du contrat.

## Option 3 : Remplacement des pneus et des jantes



### Remplacement des pneus et des jantes

Remplacement des jantes, des enjoliveurs et des pneus endommagés par des hasards routiers. Les jantes et les pneus saisonniers sont couverts.



# **Renseignements à propos de la Protection Esthétique**

# Avantages supplémentaires



## Location de véhicule

Les réclamations pour Retouches de peinture ou Réparation des jantes donnent droit à une location de véhicule, jusqu'à concurrence de 70 \$, taxes comprises, par visite chez le réparateur.

Toutes les autres réclamations autorisées donnent droit à une location de véhicule, jusqu'à concurrence de 35 \$, taxes comprises, par visite chez le réparateur.



## Pièces authentiques du fabricant

Toutes les pièces de rechange seront des pièces du fabricant neuves ou remises à neuf.



## Assistance routière

Les réclamations approuvées donnent droit à un montant jusqu'à 100\$ pour les services de remorquage, d'assistance en cas de crevaison et de déverrouillage des portières.



# Modalités

## Termes pour les véhicules

Véhicules neufs  
Programmes de 12 à 84 mois



Véhicules d'occasion  
Programmes de 12 à 48 mois

Tous les programmes expirent en temps ou lorsque le compteur indique 250 000 km, selon la première des deux occurrences.

## Franchises et restrictions

Franchise  
Aucune franchise pour les services couverts.

Restrictions  
Ce produit a une limite globale de couverture égale au prix d'achat du véhicule, en plus de certaines limites d'avantages applicables.

## Transférabilité

Transférable au prochain propriétaire privé.



Frais de transfert de 100 \$ applicables (sauf là où la loi l'interdit).

### Clause de résiliation

La Protection Esthétique est entièrement remboursable au cours des 30 premiers jours. Au-delà de ce délai, le client ne peut plus résilier son contrat. (Le concessionnaire peut annuler la décision s'il accepte de participer au remboursement.)  
Si le créancier exige une résiliation en raison d'une perte totale ou d'une reprise de possession du véhicule, et ce, dans les 90 jours suivant la date d'achat, le concessionnaire n'est pas tenu de participer au remboursement



# Profit de la concession

Plan	Profit	Limite
Protection esthétique (plan de base)	1 000	Valeur du véhicule
Option: Retouches de peinture	200 \$	Jusqu'à 1 000 \$ par terme
Option: Remplacement du pare-brise avant	200 \$	Un remplacement par terme
Option: Remplacement des pneus et des jantes	200 \$	Valeur du véhicule
Protection des pneus et des jantes (produit autonome)	500 \$	Valeur du véhicule

# Couverture Protection des pneus et des jantes

# Protection des pneus et des jantes



Réparation des jantes, des enjoliveurs et des pneus endommagés par des hasards routiers. Les jantes et les pneus saisonniers sont couverts.

Couverture des dommages causés aux jantes par un frottement contre le trottoir au cours d'une manœuvre de stationnement de routine. Limite de deux réparations de dommages causés par un frottement contre le trottoir par terme de contrat et jusqu'à 200 \$ par évènement.

Si les dommages sont irréparables, le remplacement des jantes, des enjoliveurs et des pneus endommagés par des hasards routiers est inclus. Les jantes et les pneus saisonniers sont couverts.

**Remboursement jusqu'à 100\$ des services de remorquage et/ou d'assistance en cas de crevaison est inclus.**

**La limite globale de la couverture correspond au prix d'achat du véhicule.**



# Navigation dans le HUB

# Le HUB de LGM

- Les produits sont offerts uniquement pour l'inscription en ligne. Vous n'avez pas besoin de remplir de formulaires préimprimés.
- Les contrats doivent être inscrits dans le HUB pour s'assurer que la couverture entre en vigueur immédiatement.
- Il suffit de se connecter au portail pour commencer.



LGM-HUB

Le bureau des services financiers simplifié

Identifiez-vous pour commencer

Nom de l'utilisateur

Mot de passe

Se connecter

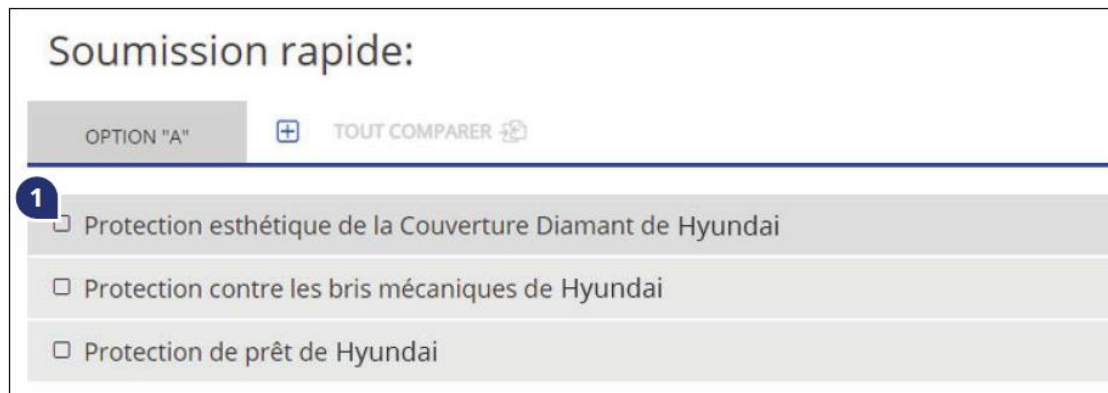
Mot de passe oublié?





# Le HUB – Sélectionner un produit

## Écran Soumission rapide :

1. Cliquez sur l'en-tête Protection esthétique (1) pour sélectionner la Protection esthétique et pour afficher ses options.



Soumission rapide:

OPTION "A"  TOUT COMPARER 

- 1  Protection esthétique de la Couverture Diamant de Hyundai
- Protection contre les bris mécaniques de Hyundai
- Protection de prêt de Hyundai

# Le HUB – Sélectionner les options de produit

## Écran Soumission rapide :

1. Précisez le Programme (2), le Terme (3) et tout Couverture optionelle (4) désiré.
2. Vérifiez la Date du contrat (5).
3. Entrez un Créancier (6) pour le contrat, le cas échéant.
4. Entrez un montant en dollars dans le champ P-Code (7) pour offrir un rabais à votre client.
5. Déplacez le curseur au-dessus de Prix de détail (8) pour voir la marge bénéficiaire. **Remarque** : Le prix de détail sera mis à jour dynamiquement au fur et à mesure que le Programme, le Terme et les Couvertures optionelles seront sélectionnés.
6. Vous pouvez aussi imprimer la soumission en cliquant sur (9) se trouvant dans l'en-tête.
7. Dès que les options du produit désiré sont sélectionnées, confirmez que les renseignements sur le client sont entrés, et cliquez sur Acheter (10).
8. Confirmez l'achat, puis imprimez le contrat pour que le client le signe.

1 Protection esthétique de la Couverture Diamant de Hyundai

2 Programme  
Protection esthétique | Protection des pneus et des Jantes

3 Terme (mois)  
36

4 Couverture optionelle  
 Retouches de peinture  
 Remplacement du pare-brise avant  
 Remplacement des pneus et des jantes

5 Date du contrat  
18 oct. 2018

6 Créancier  
Comptant

7 P-Code

8 Prix de détail  
1 255,00 \$<sup>+Taxes</sup>

Résumé de la soumission

Prix de détail	TPS	TVQ	Paiement total
1 255,00 \$	62,75 \$	125,19 \$	1 442,94 \$

9

10

Sauvegarder | Imprimer | Acheter

# Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)

1

Créancier  
PPDSI de LGM

Le Groupe financier LGM - Une division de LGM Financial Services inc.  
400 - 1021 West Hastings Street  
Vancouver, BC, V6E 0C3

Pour sélectionner le programme de paiements différés sans intérêt, **effectuez les étapes suivantes.**

1. Sélectionnez *LGM – PPDSI* en tant que créancier
2. Entrez le Terme du paiement (et l'acompte, seulement si demandé par le client)
3. Entrer les renseignements sur le paiement et les informations du clients.

2

### Programme de paiements différés sans intérêt

Détail 1 435,00\$	Taxes 214,89\$	Coût du contrat 1 649,89\$
Pourcentage de l'acompte (%) 10,00 %	Montant de l'acompte 164,99 \$ LGM percevra l'acompte au cours des 5 jours suivant l'achat du contrat.	Montant financé
Fréquence de paiement Mensuel	Terme de paiement - Saisir pour lancer la recherche -	Paiement périodique
Date du premier paiement 13 oct. 2016	Date du dernier paiement	

Renseignements sur le paiement

Carte de crédit  Compte bancaire

Non sur la carte  Numéro de la carte  Expiration de la carte (mm/aa)

Même adresse que le titulaire principal du contrat

Chercher une adresse  
Entrez l'adresse ici

Adresse  Unité/bureau

Ville  Province  Code postal

- Saisir pour lancer la recherche -

# Paiement total et paiements mensuels

Vous pouvez maintenant calculer les paiements périodiques à l'aide de l'outil dans le coin supérieur droit de la page. Cliquez sur l'icône de calculatrice et entrez les valeurs *Taux d'intérêt*, *Terme en mois* et *Fréquence*.



The image shows a calculator icon and the text "Paiement périodique" with a large "0,00\$" result. To the right is a form with three input fields: "Taux d'intérêt" (0.00 %), "Termes en mois" (0), and "Fréquence" (Mensuel). A "Calculer" button is at the bottom.

Vous pouvez aussi utiliser l'option *Résumé de la soumission* dans le bas de la page pour calculer le coût total du ou des produits qu'achète le client.

Résumé de la soumission	Prix de détail	TPS	TVQ	Paiement total
	1 600,00\$	80,00\$	159,60\$	1 839,60\$

[Sauvegarder](#) [Imprimer](#) [Acheter](#)

# Ressources et outils de vente

Dépliant

Feuille de faits saillants

Guide du concessionnaire-vendeur

**HYUNDAI**

**PROTECTION DE L'EXTÉRIEUR POUR HYUNDAI NEUFS, D'OCCASION CERTIFIÉS**

**HYUNDAI** | **PROTECTION ESTHÉTIQUE**

**Points saillants du produit**

**Niveaux de couverture**

Protection de l'intérieur  
Débosselage sans peinture  
Retouches de peinture  
Location de véhicule  
Remplacement de la télécommande de déverrouillage  
Réparation du pare-brise avant  
Remplacement du pare-brise avant  
Remplacement des pneus et des jantes  
Protection des phares avant, arrière et antibrouillard  
Remplacement des pneus et des jantes  
Réparation des pneus et des jantes  
Réparation de dommages causés par un frottement contre  
Assistance routière

• Couverture incluse    ◦ Couverture optionnelle

**Limites de couverture**

**Programme platine**  
avec Remplacement des pneus et des jantes\*  
avec Remplacement des pneus et des jantes\*

**Programme or**  
avec Remplacement des pneus et des jantes  
avec Réparation des pneus et des jantes

**Programme personnalisé**  
Exception: Réparation ou remplacement des phares

**Autres limites spéciales (quel que soit le programme)**  
Retouches de peinture  
Réparation de dommages causés par un frottement  
Assistance routière

\* Les valeurs de limite maximales comprennent non seulement le matériel et les pièces, mais aussi le main d'œuvre et les taxes.  
\* Index dans la limite globale de 20 000 \$ pour le Programme platine.

**Admissibilité et termes**

**Véhicules neufs**  
Le taux « Véhicules neufs » signifie qu'au moment de l'achat de l'année précédente/suivante, et il a moins de 15 000 ou 200 000 km (selon la première occurrence) sont offerts.

**Véhicules d'occasion et d'occasion certifiés**  
Tous les modèles Hyundai sont admissibles au taux « Véhicules d'occasion » de 10 années-modèle et moins de 200 000 km au moment de l'achat (selon la première occurrence) sont offerts.

Vous pouvez consulter le Guide du concessionnaire-vendeur ou l'annuaire pour plus de détails.

**Pour obtenir de plus amples renseignements, contactez votre directeur spécialiste en développement de commerce.**

**HYUNDAI**

**PROGRAMMES DE PROTECTION**

**GUIDE DU CONCESSIONNAIRE-VEUNDEUR**

**Protection esthétique**

**HYUNDAI**

**Présenter le produit**

# Future valeur de revente ou d'échange

Vos clients sont-ils souvent très satisfaits de la valeur d'échange de leur véhicule?

Renseignez le client sur les facteurs qui influent sur la valeur du véhicule.

De façon générale, dans quel état sont les véhicules qui sont protégés par la Protection Esthétique?



Très propre



Propre



Moyen



Laisse à  
désirer

# Dommmages qui font diminuer la valeur d'un véhicule

Déchirures et renversements de liquides.



**Protection de l'intérieur**

Petites bosses sur les panneaux de carrosserie verticaux et extérieurs.



**Réparation de petites bosses**

Dommmages à la peinture de la carrosserie.



**Retouches de peinture**

Télécommandes de déverrouillage avec ou sans clés perdues, volées ou endommagées.



**Remplacement de la télécommande de déverrouillage avec ou sans clé**





# Dommmages qui font diminuer la valeur d'un véhicule

Pare-brise avant présentant des éclats ou des fissures.



**Protection du pare-brise avant**

Pneus crevés et endommagés.  
Jantes endommagées.



**Protection des pneus et des jantes**

Dommmages causés par un frottement contre le trottoir lors d'un stationnement.



**Réparation de dommmages causés aux jantes par un frottement contre le trottoir**

Jusqu'à 35 \$, taxes en sus, par visite chez le réparateur pour chaque réclamation autorisée. (70 \$ pour la couverture Retouches de peinture ou Réparation des jantes.)



**Location de véhicule**



## Justification du coût

Remplacement du pare-brise avant	1,085 \$
Remplacement de la télécommande de déverrouillage avec ou sans clé	405 \$
Réparation de dommages causés par un frottement contre le trottoir	150 \$
Remplacement de pneu	415 \$
Remplacement de jante	740 \$
Réparation de petites bosses	160 \$
Réparation d'éclats de roches au pare-brise	75 \$
Déchirures de l'intérieur en cuir	175 \$

# Objection: Propriétaire à court terme

Maximiser la valeur d'échange et de revente



Très propre



Propre

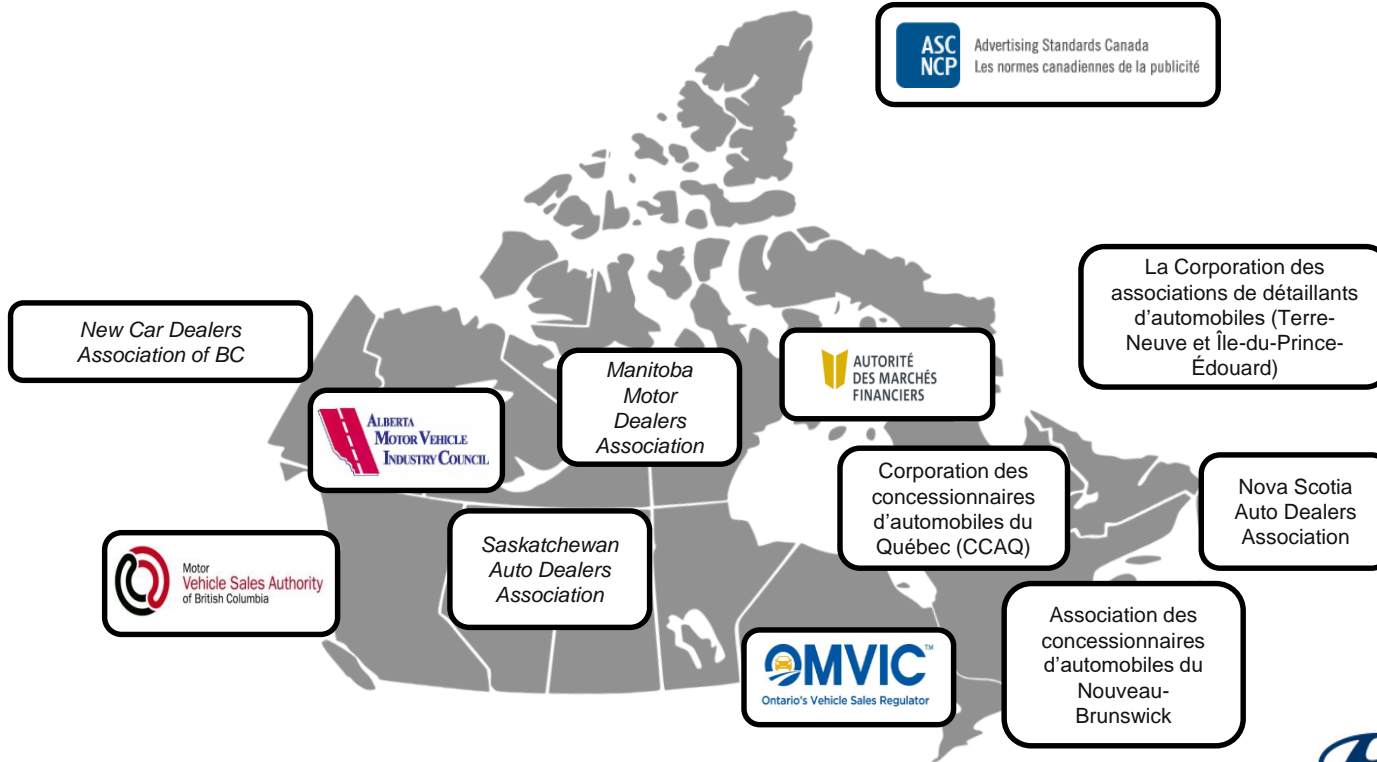


Moyen



Laisse à désirer

# Ressources sur l'éthique des ventes



# À propos de LGM

LGM crée des produits personnalisés pour le département des services financiers des fabricants automobiles

LGM, qui a été fondé en 1998, se spécialise dans l'administration des réclamations, les ventes, le soutien, la formation et la commercialisation

La formation de LGM est dispensée par des formateurs francophones et anglophones, et comprend une équipe à l'interne de développement de contenu et de coordination. Nos bureaux et nos installations de pointe sont situés à Oakville, à Montréal et à Vancouver.

Les directeurs/directrices spécialistes en développement de concessions et les vice-présidents aux ventes sont sur la route pour renforcer nos relations avec les concessionnaires.



**Des questions?**

**Des commentaires?**