

Protection prolongée de Hyundai

Connaissance des produits



Protection prolongée de Hyundai

La garantie complète de Hyundai est parmi les meilleures de l'industrie.



Les clients désirent une protection supplémentaire pour répondre à leurs habitudes de conduite ainsi qu'à la période de propriété prévue de leur véhicule.

La Protection prolongée de Hyundai est conçue pour protéger les clients contre des coûts de réparation inattendus, au-delà de la période de garantie d'origine du fabricant.



L'unique produit endossé et garanti par la force de Hyundai Auto Canada.



Pourquoi acheter la Protection prolongée?

Termes de financement et de location

Bon nombre de clients conduisent plus de 20 000 km par année pendant 5 ans ou plus.

Coûts de réparation

Les clients désirent que les coûts de réparation soient couverts au-delà de la période de garantie complète.

Termes de couverture

Tous les programmes de couverture de protection prolongée offrent des termes allant jusqu'à 96 mois et 200 000 km.

Véhicules d'occasion

Les clients qui ont acheté un véhicule d'occasion ou un véhicule d'occasion certifié Promesse-H peuvent désirent se procurer une couverture prolongée.

Quelle clientèle achète la protection prolongée?



Les clients qui...

font beaucoup de kilométrage



désirent une protection supplémentaire une fois que la garantie complète est échu

désirent avoir l'esprit tranquille pendant plusieurs années

désirent bénéficier des avantages supplémentaires pendant la garantie complète

Admissibilité du véhicule

Tous les modèles de véhicules Hyundai sont admissibles à la couverture de la Protection prolongée.



Achats en argent comptant, financement et location

Années-modèle admissibles : jusqu'à 5 années-modèle. Lecture maximale du compteur kilométrique : 100 000 km



Niveaux de couverture

Supérieur Plus

Couverture
exclusionnaire

Toutes les
composantes sont
couvertes sauf celles
figurant sur la liste des
exclusions.

Avantages exclusifs :

- Protection contre les
hasards routiers
- Récompense pour
absence de
réclamations
- Avantage d'échange

Supérieur

Couverture
inclusionnaire

Les composantes
couvertes sont
répertoriées dans
la liste.

Groupe motopropulseur

Couverture
inclusionnaire

Les composantes de
base du groupe
motopropulseur sont
couvertes.

Couverture Supérieur Plus

Protection complète pour une tranquillité d'esprit absolue

Toutes les composantes sont couvertes sauf celles figurant sur la liste des exclusions

Offerte pour les véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés Hyundai

Composantes couvertes exclusivement par le programme Supérieur Plus :

Coussins gonflables	Éléments de siège chauffant
Module de déverrouillage sans clé	Faisceaux de câbles
Ressorts hélicoïdaux	Régulateurs de vitres
Bras de suspension inférieurs et supérieurs et bras oscillants	Ensemble de loquets de portières

Composantes non couvertes :

- Accessoires
- Éléments cosmétiques
- Éléments d'entretien périodique

Veillez consulter le contrat pour obtenir tous les détails.

Couverture Supérieur Plus : Protection contre les Hasards routiers



Réparation ou remplacement de pneus endommagés par un hasard routier

Dommages causés par les hasards routiers

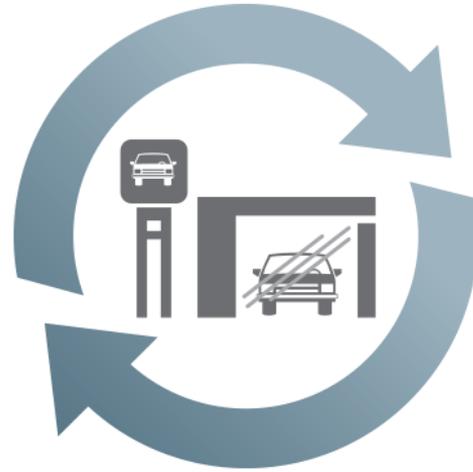
- Perforation, lacération, dommages mineurs ou rupture causés durant la conduite normale



Veillez consulter le contrat pour obtenir tous les détails de la couverture.

Couverture Supérieur Plus : Avantage d'échange

Les clients du programme Supérieur Plus recevront un crédit au prorata utilisable vers un nouveau programme de garantie prolongée lorsqu'ils échangent leur véhicule Hyundai pour un autre.



Couverture Supérieur Plus : Récompense pour absence de réclamations



Options de récompenses

- A Un coupon échangeable pour un nouveau contrat de protection prolongée équivalent à la valeur totale du contrat
- B Un crédit en concession pouvant atteindre 2 000 \$, offert par le concessionnaire-émetteur

Admissibilité

- Différence minimale de 3 ans entre la date d'achat et la date d'expiration de la garantie
- Différence minimale de 40 000 km entre le kilométrage de départ et le kilométrage d'expiration de la garantie

Couverture Supérieur Plus : Récompense pour absence de réclamations



Exigences relatives aux réclamations

- Le client doit réclamer lui-même cet avantage en appelant directement Hyundai
- La réclamation doit être soumise dans les trente (30) jours suivant la date d'expiration de la police/du contrat
- L'acheteur de la police/du contrat doit être le propriétaire du véhicule
- La récompense doit être utilisée dans les 90 jours suivant l'expiration de la police/du contrat
- Consultez le Guide du détaillant-vendeur pour connaître toutes les modalités
- Conseillez aux clients de lire attentivement leur police/leur contrat
- Les contrats/polices acheté(e)s à l'aide du remboursement offert par la Récompense pour absence de réclamations ne sont pas admissibles à la Récompense pour absence de réclamations lorsqu'elles expirent

Couverture Supérieur

Couverture inclusionnaire avec liste de composantes

Couvre plusieurs composantes principales du véhicule qui peuvent coûter cher à remplacer

Offerte pour les véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés Hyundai

Les pièces couvertes sont classées dans les catégories suivantes :

Moteur

Système de refroidissement du moteur

Système de mesure du carburant

Direction

Freins

Transmission

Essieu moteur

Boîte de transfert

Système électrique (châssis et carrosserie)

Climatiseur

Suspension avant et arrière

Système électrique du moteur



Couverture du groupe motopropulseur

Couverture inclusionnaire avec liste de composantes de base du groupe motopropulseur

Couvre plusieurs composantes principales du véhicule qui peuvent coûter cher à remplacer

Offerte pour les véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés Hyundai

Moteur

Direction

Transmission

**Essieu
moteur**

**Boîte de
transfert**

**Système
d'alimentation en
carburant**

Important :

Certains groupes de composantes ne sont pas inclus :
turbocompresseur, boîte de direction, freins, système électrique, véhicule électrique hybride, climatiseur, suspension avant et arrière et système de refroidissement.

Logiciel multimédia (option supplémentaire)



- Forfait optionnel
- Couvre le coût de toutes les mises à jour du logiciel des systèmes de divertissement et de navigation du véhicule, qui sont recommandées par le fabricant.
- La limite globale des avantages est de 500 \$
- Aucune franchise pour ces réclamations

Avantages supplémentaires

Location de véhicule Advantage

- 35 \$ par jour, pour un maximum de cinq jours (175 \$) par incident
- Établissements et agences de location reconnues
- Payés alors que le véhicule est réparé, à la condition que les réparations soient expressément couvertes par le programme 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)

Interruption de trajet

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

Assistance routière 24 heures sur 24

- Remorquage
- Livraison d'essence
- Premiers soins mécaniques
- Treuillage
- Remplacement d'un pneu
- Certificat d'obligation en cas d'arrestation aux États-Unis
- Survoltage de la batterie
- Déverrouillage des portières.

Consultez le contrat pour obtenir tous les détails

Termes offerts

Termes pour véhicules neufs

Début à la date de mise en service

- 6 ans ou 120 000 km
- 7 ans ou 120 000 km
- 7 ans ou 140 000 km
- 8 ans ou 160 000 km
- 6 ans ou 200 000 km

Termes pour véhicules d'occasion

Début à la date d'achat du contrat

- 12 mois ou 20 000 km
- 24 mois ou 40 000 km
- 36 mois ou 60 000 km
- 48 mois ou 80 000 km
- 60 mois ou 100 000 km

Modalités

Marge bénéficiaire du concessionnaire

- Maximum de 1 800 \$



Franchise

0 \$ ou 100 \$

Transférable au prochain propriétaire privé



La protection couvre les incidents qui se produisent au Canada et dans la zone continentale des États-Unis.

Clauses de résiliation

- Le contrat peut être entièrement remboursé dans les 45 jours. Des frais administratifs de 50 \$ s'appliquent.
- Après 45 jours ou après que le paiement d'une réclamation ait été émis, l'annulation du contrat ne peut être demandée que pour certaines raisons précises, indiquées dans le contrat du client.

Réclamations

- Le programme de protection prolongée est administré par Hyundai Auto Canada.
- Toutes les réclamations sont soumises et traitées en ligne par le système Global Warranty
- Seules des pièces neuves ou réusinées Hyundai sont installées lors d'une réparation autorisée.

- Le coût plus 30 % est appliqué aux pièces.
- Le tarif et les heures de main d'œuvre sont payés pour toutes les réparations autorisées.
- Le remboursement pour les réparations autorisées sera crédité au compte de pièces du concessionnaire.
- Les conditions préexistantes ne sont pas couvertes

Protection prolongée de Hyundai

Techniques de présentation

Cerner les besoins

À quel point devez-vous présenter la Protection prolongée?

- **Cerner les besoins** – posez des questions qui vous donnent des renseignements à savoir si le client a besoin de la Protection prolongée.
 - Demandez au client quelle est la période de propriété prévue ainsi que le kilométrage qu'il prévoit parcourir annuellement

Démontrer les besoins

- **Démontrer les besoins** – posez des questions ou faites des déclarations qui vont **faire réfléchir** le client à propos d'un besoin, d'un risque ou d'un gain potentiel ayant un lien avec un ou plusieurs avantages de la Protection prolongée.
- Parlez de la garantie du fabricant et de ses restrictions
 - Parlez de l'écart entre la période de couverture du fabricant et la période de propriété prévue/l'utilisation du véhicule
 - Parlez avec le client du fait que les réparations sont dispendieuses et se produisent plus fréquemment lorsque le véhicule a plus de kilométrage

Exemple :

Êtes-vous d'accord avec le fait que les réparations peuvent être dispendieuses?

Démontrer les besoins

Analyse réalisée pour : M. et Mme Leduc

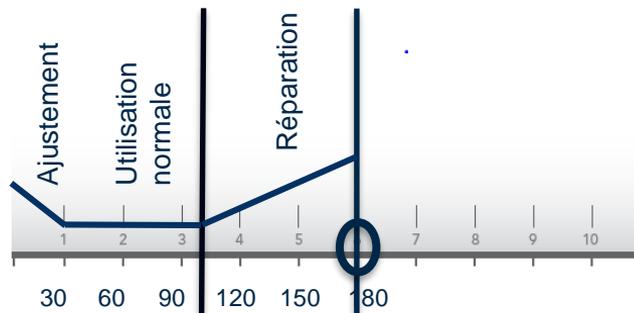
ESTIMATION DES HABITUDES DE CONDUITE

PÉRIODE DE PROPRIÉTÉ PRÉVUE ET HABITUDES DE CONDUITE

ANNÉES :	6
KILOMÉTRAGE :	30 000

REMARQUES

HABITUDES DE CONDUITE ET EFFETS SUR LA GARANTIE DU FABRICANT :



Démontrer les solutions

➤ **Démontrer les solutions** – fournissez des renseignements qui démontreront les avantages de la Protection prolongée quant aux besoins du client ou qui mettront le coût en perspective.

- Proposez des solutions qui permettront de remédier aux frais potentiels et imprévus de réparation pouvant se produire lors de l'écart entre la période de la garantie du fabricant et la période de propriété prévue/l'utilisation du véhicule

Exemple :

Le programme Supérieur Plus paie pour toute panne qui a lieu durant cet écart. Les seules exclusions sont inscrites dans la section Entretien et pièces non couverts.

Demander la vente

➤ **Demander la vente** – testez l'intérêt

Exemple :

Voyez-vous à quel point le programme peut vous protéger contre des réparations mécaniques imprévues?

- OUI – procédez à la conclusion de la vente

Conclure la vente

- **Conclure la vente** – demandez au client de choisir entre les deux options offertes

Exemple :

Préférez-vous l'option A ou l'option B?

Protection prolongée de Hyundai

Addresser les objections

Adresser les objections

Quelles sont les objections les plus courantes?

- J'en ai déjà acheté une et je ne l'ai jamais utilisée.
- Ça coûte trop cher.
- J'achète un modèle neuf/un véhicule fiable; je n'en ai pas besoin.
- Je prévois garder mon véhicule pendant seulement 3 ou 4 ans.

Adresser les objections

Adresser les objections

- Reconnaître
- Préciser
- Paraphraser
- Poursuivre



Comment adresser les objections :

- Démontrer les besoins
- Démontrer les solutions
- Demander la vente
- Conclure la vente

Objection : J'en ai déjà acheté une et je ne l'ai jamais utilisée.

Récompense pour absence de réclamations

Cet avantage signifie qu'il n'y a aucun risque financier et aucune perte lorsque vous ne soumettez pas de réclamation durant le terme du contrat.

Avancées technologiques des véhicules

Lorsqu'on considère les percées technologiques qui sont intégrées aux véhicules aujourd'hui, il faut aussi prendre en compte que les pannes informatiques peuvent aussi se produire. La Protection prolongée peut vous protéger dans de telles situations.

Objection : J'en ai déjà acheté une et je ne l'ai jamais utilisée.

Démontrer les besoins		Démontrer les solutions
Assurance automobile	Critères	Protection prolongée
100 \$ par mois	Coût de la prime?	2 800 \$/6 = 38 \$/m 1 investissement
Oui	Les primes peuvent-elles augmenter?	Non, protection contre l'inflation
Oui - (réclamations nombreuses/violations)	Le fournisseur de couverture peut-il résilier votre couverture?	Non, peu importe le nombre de réclamations
\$300 \$ à 1 000 \$ par réclamation	Franchise?	0 \$ ou 100 \$
Rabais ou remboursement partiel seulement	Bénéficiez-vous d'avantages si vous n'effectuez aucune réclamation?	3 options de récompenses
Accident ou collision	Quel événement vous pousserait à faire une réclamation?	Une panne
7 200 \$	Quel est l'investissement total, sur une période de 72 mois (terme de 6 ans?)	

Objection : Ça coûte trop cher

Coûts inattendus

		450 \$/mois
		450 \$/mois
		450 \$/mois
Mois 39	→	450 \$/mois +600 \$
		450 \$/mois
		450 \$/mois
Mois 62	→	450 \$/mois +1 200 \$
		450 \$/mois
		450 \$/mois
		450 \$/mois
Mois 71	→	450 \$/mois +800 \$

		482 \$/mois
		482 \$/mois
		482 \$/mois
Mois 39	→	482 \$/mois
		482 \$/mois
		482 \$/mois
Mois 62	→	482 \$/mois
		482 \$/mois
		482 \$/mois
		482 \$/mois
Mois 71	→	482 \$/mois

Objection : J'achète un modèle neuf; je n'en ai pas besoin.

**Discutez des
coûts typiques
de réparation**

Remplacement du moteur	12 000 \$
Réparation du différentiel	1 300 \$
Remplacement de l'alternateur	575 \$
Réparation du climatiseur	1 600 \$
Remplacement de la pompe à carburant	400 \$
Réparation du radiateur	775 \$
Remplacement de la boîte de vitesses	6 100 \$
Fuite du joint de culasse	1 575 \$
Réparation de la boîte de transfert (4x4)	2 000 \$
Remplacement du maître-cylindre de frein	450 \$
Remplacement du moteur des vitres électriques	265 \$
Remplacement du système de coussins gonflables	1 225 \$

Objection : J'achète un modèle neuf; je n'en ai pas besoin.

Sur 20 000 pièces, supposons que 99,9 % ne brisent pas et que 0,1 % (20 pièces) aient besoin d'être réparées, au coût moyen

En moyenne, un bon de travail s'élève à 670 \$. Si on multiplie ce montant par 20, on obtient 13 400 \$. Ou 6 700 \$ si seulement 10 de ces pièces ont besoin d'être réparées.

Les 5 premières années vs les 5 années suivantes – la Protection prolongée DOUBLE la couverture

La Protection prolongée couvre le véhicule du client lorsqu'il prend de l'âge et est plus susceptible de tomber en panne. C'est une valeur ajoutée incroyable pour le client.

Objection : Je prévois garder mon véhicule pendant seulement 3 ou 4 ans.

Transférabilité et valeur de revente

- Lorsqu'un client achète un véhicule d'occasion, il appréciera la tranquillité d'esprit de savoir qu'il est couvert par une garantie.

Avantage d'échange

- Les clients du programme Supérieur Plus recevront un crédit au prorata utilisable vers un nouveau programme de garantie prolongée lorsqu'ils échangent leur véhicule Hyundai pour un autre.

Ressources sur l'éthique des ventes

Certains sites sont disponibles en version française.



À propos de LGM

LGM crée des produits personnalisés pour le bureau commercial, pour les 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

Le service de formation de LGM comprend des formateurs anglophones et francophones régionaux ainsi qu'une équipe de création de contenu et de coordination.

Nos bureaux et nos installations de pointe sont situés à Oakville, à Montréal et à Vancouver.

Notre équipe de directeurs spécialistes en développement de concessions, de vice-présidents des ventes et de formateurs se déplace afin de gérer les relations avec les concessionnaires