

A man and a woman, both wearing light blue button-down shirts, are standing in a car dealership. The woman is holding a white tablet, and the man is holding a white document. They are both looking at the tablet with interest. In the background, several cars are parked in a well-lit showroom.

Livret du concessionnaire **Assistant clients potentiels**

Pour tirer le maximum de la valorisation des prospects, propulsé par l'IA

Voici l'Assistant clients potentiels

Analyse poussée des clients pour votre équipe de vente.
Magasinage plus efficace pour l'acheteur auto.

Notre Assistant clients potentiels propulsé par l'IA bat le fer pendant qu'il est chaud: il contacte chaque acheteur potentiel dès sa première demande d'information

L'Assistant clients potentiels travaille en arrière-plan de chacune de vos annonces sur AutoHebdo.net. Dès sa première demande d'information, l'acheteur reçoit un message pour garder le contact et ainsi, recueillir toute l'information dont votre équipe a besoin pour faire un suivi efficace, personnaliser les échanges et éviter de perdre du temps.

Aucune configuration nécessaire, aucun changement à vos processus habituels. L'Assistant clients potentiels permet à votre équipe de vente de perdre moins de temps en recherche d'information pour se consacrer davantage aux acheteurs les plus susceptibles de passer à l'achat.

Table des matières

Ce que fait l'Assistant clients potentiels	4
Comment ça marche	5
Pourquoi c'est important	6
Recommandations et meilleures pratiques	7
Ce qui ne change pas	14
Foire aux questions	16

Ce que fait l'Assistant clients potentiels

Dès qu'un acheteur fait une première demande d'information, l'Assistant clients potentiels:

- Pose des questions de suivi pertinentes
- Recueille de l'information supplémentaire sur l'intention d'achat et les besoins
- Valorise la demande avec de l'information qui facilite un suivi efficace
- Ajoute cette information au dossier dans le Tableau de bord
- Aide votre équipe à repérer les acheteurs qui sont prêts à l'achat

Comment ça marche

Trois étapes de la demande d'information aux conseils utiles

L'Assistant clients potentiels fonctionne sans arrêt: dès que l'acheteur soumet une demande d'information, l'Assistant clients potentiels le contacte pour recueillir des renseignements et faciliter le suivi.

Demande d'information

Message

Nom

Courriel

N° de téléphone

Envoyer

✦ Ajouter d'autres détails à votre message

Bonjour,
Merci de sélectionner les caractéristiques qui vous intéressent. Je vais les transmettre au commerçant.

J'aimerais faire un essai routier.

Quelles sont vos disponibilités pour un rendez-vous? Veuillez donner votre numéro de téléphone, c'est plus rapide.

416 956 8542 Jeudi entre 15h et 17h

Jeudi entre 15 h et 17 h, ça fonctionne. Le vendeur vous contactera au 416 956 8542 pour confirmer l'essai routier.

👤 Vous avez reçu un nouveau prospect !

Date de réception
4 août 2026

Véhicule d'intérêt
Hyundai Sonata 2015

Téléphone du client
(416) 956 8542

Nom du client
Jon Smith

Courriel du client
jonsmith@email.com

Commentaires
Bonjour, j'aimerais obtenir plus d'informations sur ce véhicule.

Contactez le prospect

Étape 1

L'acheteur fait sa demande à partir de l'annonce d'un de vos véhicules sur AutoHebdo.

Étape 2

L'Assistant clients potentiels contacte aussitôt l'acheteur, et lui pose des questions de suivi pour mieux comprendre ses besoins et son intention d'achat.

Étape 3

Les renseignements recueillis sont ajoutés à la demande d'information, dans le Tableau de bord, pour que votre équipe puisse y donner suite.

Pourquoi c'est important

Perdez moins de temps à recueillir l'information. Passez plus de temps à vendre.



Sachez quels sont les besoins de l'acheteur dès le premier contact

Grâce à l'IA, obtenez de plus amples renseignements sur l'acheteur, sur son intention d'achat, ses disponibilités pour un rendez-vous ou son moyen de communication préféré pour que votre équipe de vente ait en main toute l'information utile.



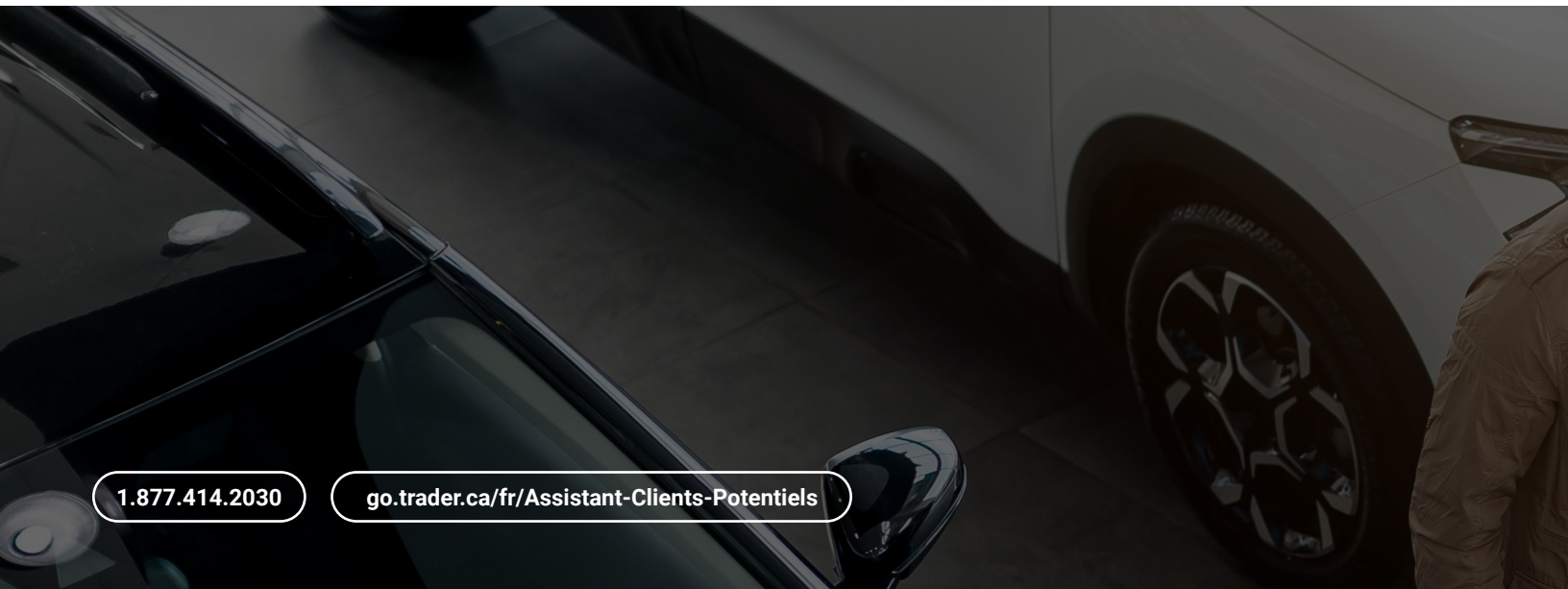
Toute l'information requise pour des échanges efficaces

L'Assistant clients potentiels communique avec l'acheteur dès sa première demande et recueille en arrière-plan toute l'information utile pour votre équipe de vente.



Déterminez vos priorités, personnalisez vos échanges - pour un suivi rapide

Repérez plus vite quels acheteurs sont prêts à l'achat grâce à des renseignements détaillés, qui permettent à votre équipe d'établir ses priorités et de personnaliser les échanges avec chaque acheteur - et ainsi les aider à avancer dans le parcours d'achat.



Recommandations et meilleures pratiques

Répondez sans tarder

Même si l'Assistant clients potentiels fonctionne 24 heures sur 24, contactez les acheteurs et recueillez de l'information utile, il est important que votre équipe de vente fasse un suivi rapidement, car un contact direct est le meilleur moyen d'inciter à l'achat. Autant que possible, contactez chaque acheteur dans les 10 minutes suivant l'envoi de sa demande.

L'acheteur d'aujourd'hui parle à plusieurs commerçants. Avec un suivi rapide et personnalisé - et avec l'information pertinente - vous facilitez les échanges, vous inspirez confiance et vous augmentez vos chances de conclure une vente.

Préparez votre appel

Avant de répondre à une demande d'information:

- Lisez la conversation avec l'Assistant clients potentiels dans le Tableau de bord (si elle est disponible) pour mieux comprendre les intérêts, les préférences et les demandes propres à chaque acheteur.
- Ainsi, plutôt que de partir de rien, vous pouvez poursuivre la conversation et éviter de poser des questions auxquelles l'acheteur a déjà répondu.
- Offrez un suivi rapide et une expérience personnalisée en exploitant les renseignements recueillis par l'Assistant Clients Potentiels.



Traitez d'abord les demandes des acheteurs sérieux

Servez-vous de cette information supplémentaire pour repérer les acheteurs les plus sérieux, ceux qui sont prêts à passer à l'achat. En donnant la priorité à ces demandes, votre équipe peut concentrer ses efforts là où ils auront le plus d'impact.

Indices qui révèlent un acheteur prêt à l'achat:

- L'acheteur se dit prêt à l'achat.
- L'acheteur se renseigne sur le financement ou les modalités de paiement.
- L'acheteur veut confirmer la disponibilité d'un modèle précis.
- L'acheteur souhaite prendre rendez-vous pour un essai routier
- L'acheteur mentionne un véhicule qu'il souhaite échanger.
- L'acheteur pose des questions précises, notamment sur la garantie.
- L'acheteur pose des questions sur les prochaines étapes du parcours d'achat.

Les acheteurs qui abordent ces sujets sont souvent presque prêts à passer à l'achat. Un suivi rapide, pertinent et personnalisé nourrit leur intérêt, facilite leur magasinage et augmente les chances de les faire passer à l'action.

Évaluez les demandes urgentes et traitez-les tout de suite

Lisez les échanges avec l'Assistant clients potentiels et traitez en priorité les demandes les plus pressantes. Le fait de répondre rapidement aux besoins d'un acheteur montre que vous êtes à sa disposition, inspire confiance et permet d'alimenter son intérêt au moment où son intention d'achat est la plus forte.

Photos additionnelles

Quoi faire: dans les plus brefs délais, fournir les photos demandées, surtout celles qui mettent en valeur l'état du véhicule, ses caractéristiques et toute autre information d'intérêt.

Pourquoi c'est important: les photos permettent à l'acheteur de confirmer que le véhicule répond à ses attentes avant de se rendre chez le commerçant. Avec une réponse rapide, vous réduisez l'incertitude, inspirez confiance et faites avancer l'acheteur dans son parcours d'achat.

Demande d'essai routier

Quoi faire: répondez rapidement en proposant des dates et des heures. Offrez autant d'options que possible.

Pourquoi c'est important: une demande d'essai routier est un bon indicateur que l'acheteur est prêt à l'achat. En facilitant la prise de rendez-vous, vous augmentez vos chances de voir l'acheteur dans votre salle de montre, avant qu'il ne se tourne vers un autre commerçant.

Questions de financement

Quoi faire: dès que possible durant la conversation, communiquez de l'information sur le financement, notamment les options offertes, une estimation des taux, ainsi que les critères d'admissibilité et les modalités.

Pourquoi c'est important: pour la plupart des acheteurs, le financement est le facteur déterminant dans la décision de passer à l'achat. En répondant à leurs questions sans tarder, vous levez les obstacles, établissez des attentes réalistes et leur donnez toute l'information nécessaire pour poursuivre leur parcours d'achat.

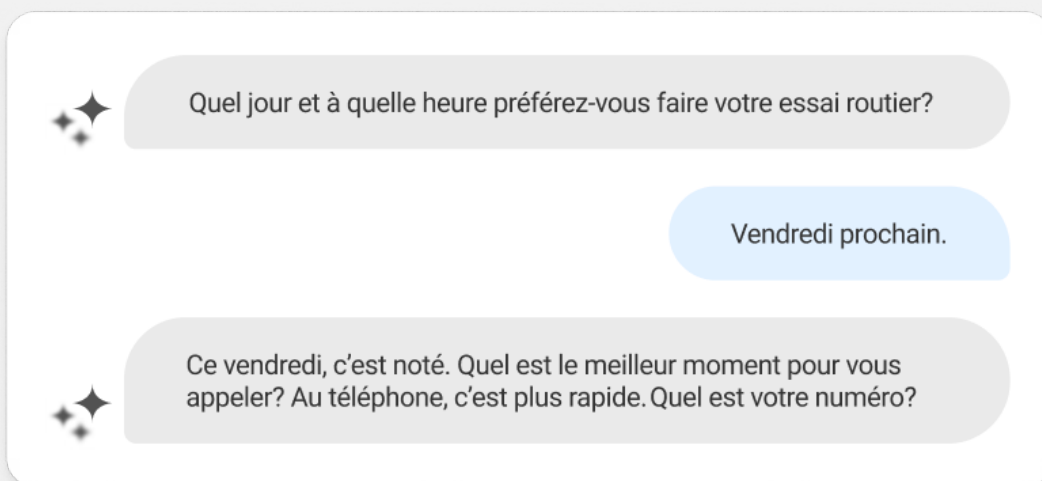
État du véhicule

Quoi faire: faites preuve de transparence quant à l'état mécanique et esthétique du véhicule, joignez des photos des imperfections chaque fois que possible.

Pourquoi c'est important: une communication honnête, transparente et proactive inspire confiance et vous donne de la crédibilité. En établissant des attentes réalistes, vous réduisez le risque de décevoir l'acheteur au moment de sa visite, ce qui facilite les échanges et donne de meilleurs résultats.

Personnalisez votre réponse

Servez-vous de l'information recueillie par l'Assistant Clients Potentiels. Exemple :



The screenshot shows a chat window with a white background and rounded corners. On the left, there are two grey speech bubbles, each preceded by a small icon of three black diamonds. The first grey bubble contains the text: "Quel jour et à quelle heure préférez-vous faire votre essai routier?". To the right of this bubble is a light blue response bubble containing the text: "Vendredi prochain.". Below the first grey bubble is a second grey bubble containing the text: "Ce vendredi, c'est noté. Quel est le meilleur moment pour vous appeler? Au téléphone, c'est plus rapide. Quel est votre numéro?".

Autant que possible, répondez à la question de l'acheteur ou donnez suite à sa demande dès votre premier contact. Dans votre suivi, tenez compte de l'information et des préférences que l'acheteur a déjà communiqués par l'Assistant clients potentiels pour rédiger un message pertinent, personnalisé et qui fait progresser la conversation. Dans notre exemple, au lieu de poser d'autres questions de qualification, vous pouvez déjà proposer des dates de rendez-vous pour un essai routier.

Après avoir répondu aux questions ou donné suite à la demande d'information, mentionnez un ou deux avantages du véhicule et de faire affaire avec vous. Selon les intérêts exprimés par l'acheteur, soulignez les caractéristiques du véhicule, son état, sa garantie, le prix, les options de financement ou les avantages qu'offre votre commerce. En mettant ces avantages de l'avant dès le départ, vous inspirez confiance, vous vous démarquez et vous incitez à l'achat.

Exemples:

- **Mettez en valeur les principaux atouts du véhicule**, comme son bas kilométrage, ses caractéristiques, son excellent état, son historique d'entretien ou ce qu'il reste de garantie.
- **Mettez de l'avant ce qui vous démarque de la concurrence**, comme la transparence de vos prix, vos options de financement, vos nombreuses solutions d'échange, la qualité de votre service à la clientèle, vos certifications du constructeur, ou les prix et distinctions qui vous ont été décernés.
- Lorsque la situation s'y prête, et sans exagérer, créez un sentiment d'urgence en mentionnant par exemple la forte demande ou une nouvelle baisse de prix.
- Concluez en expliquant la prochaine étape, en invitant l'acheteur à vous visiter sur place, à poursuivre la conversation ou même à réserver le véhicule.

Réponse recommandée:

De : John Doe <john.doe@abcmotors.ca>

À :

J Jane Doe

×

Cc Bcc

Bonjour [Nom du client potentiel],

Je m'appelle [prénom du représentant] et je fais partie de l'équipe de [Nom du commerce].
Je suis votre personne-ressource, je répondrai à toutes vos questions.

Merci de l'intérêt que vous portez au [marque modèle version année]. Le véhicule est
disponible, vous pouvez en faire l'essai routier dès maintenant.

Nous avons des disponibilités le [Jour/date demandés] à [Option 1 – p. ex. 10 h], à [Option 2
– p. ex. 13 h 30] et à [Option 3 – p. ex. 16 h]. Faites-moi savoir ce qui vous convient le mieux
et il me fera plaisir de vous réserver une place.

Ce [Marque modèle version année] se distingue notamment par [Caractéristique ou avantage
principal], affiche [un bas kilométrage / un historique sans incident / un certificat / une
garantie encore en vigueur] et a été inspecté par notre personnel qualifié. Il est déjà prêt
pour son prochain propriétaire.

Si vous avez un véhicule à échanger ou souhaitez discuter des options de financement avant
votre visite, il me fera plaisir de vous aider.

Au plaisir de discuter bientôt! N'hésitez pas à me joindre en tout temps par téléphone, texto
ou courriel - je suis là pour vous aider!

Cordialement,

[Nom du représentant]
[Nom du commerce]
[No téléphone]
[Adresse courriel]

Poursuivez la conversation

L'Assistant clients potentiels est un bon prétexte pour amorcer la conversation. C'est votre équipe de vente qui alimentera la relation. Servez-vous de l'information recueillie par l'Assistant clients potentiels pour:

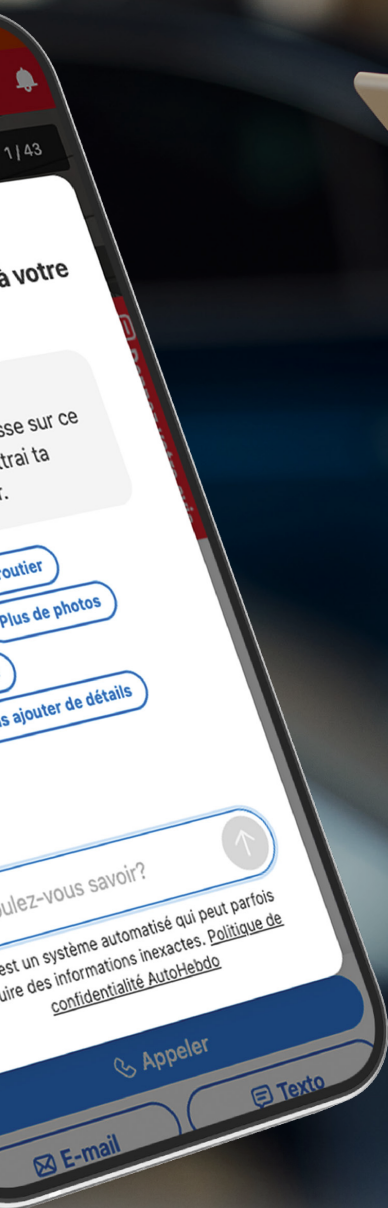
- Établir un lien de confiance avec l'acheteur
- Répondre à ses questions
- Confirmer la disponibilité du véhicule
- Planifier un essai routier
- Présenter vos options de financement
- Recueillir les renseignements sur le véhicule d'échange

Ce qui ne change pas

L'Assistant clients potentiels facilite le processus de vente, il ne le remplace pas. Votre commerce continue de:

- Traiter chaque occasion de vente
- Prendre en charge la relation avec la clientèle
- Déterminer la façon d'assurer le suivi et le moment propice
- Proposer vos incitatifs
- Présenter vos options de financement
- Recueillir les renseignements sur le véhicule d'échange
- Conclure la vente





Foire aux questions

Comment recevoir cette information?

L'information que recueille l'Assistant clients potentiels s'ajoute automatiquement au dossier de demande d'information dans le Tableau de bord. Votre équipe de vente peut le consulter avant de faire le suivi auprès de l'acheteur.

Est-ce que je peux personnaliser les réponses et les questions de l'Assistant?

L'Assistant clients potentiels se sert des échanges avec l'IA pour recueillir les renseignements pertinents, qui aideront votre équipe de vente. Il n'est pas encore possible de personnaliser le déroulement des échanges ni les réponses.

Est-ce que je peux désactiver l'Assistant Clients Potentiels?

L'Assistant clients potentiels est une fonction standard qui vient avec vos annonces admissibles sur AutoHebdo. Il est le résultat de notre promesse d'améliorer la qualité des demandes et l'interface de magasinage, en plus de faciliter la communication avec les acheteurs grâce à des demandes d'information plus détaillées.

L'Assistant clients potentiels est-il bilingue?

Oui. Il gère en fait plusieurs langues et communiquera automatiquement avec l'acheteur potentiel dans sa langue préférée pour lui faciliter la vie.

Est-ce que l'Assistant clients potentiels remplace mon équipe de vente?

Non. L'Assistant clients potentiels s'intègre à votre processus de vente en communiquant avec l'acheteur dès sa première demande d'information pour recueillir le plus de détails possibles. Votre équipe de vente demeure responsable de consulter cette information, de faire le suivi auprès de l'acheteur et de l'accompagner tout au long de son parcours d'achat.

Est-ce que j'ai quelque chose à configurer?

Non. L'Assistant clients potentiels s'active automatiquement pour vos annonces admissibles sur AutoHebdo.net. Vous n'avez aucune configuration, aucun réglage ni aucune formation à faire.



1.877.414.2030

go.trader.ca/fr/Assistant-Clients-Potentiels

 **Auto
Hebdo.net**