

# Mise au Point

Comment Bernard Marquis mise sur sa réussite

« Notre taux de  
fidélisation de la  
clientèle a augmenté  
de 10%. »

Bernard Marquis

« Nos clients reviennent nous voir car ils reçoivent un service hautement personnalisé à chacune de leur visite à la concession. Ils sont accueillis par leur nom dès qu'ils se présentent car la lecture par scanner du NIV de leur véhicule permet de les identifier aussitôt. Une inspection globale du véhicule est ensuite effectuée en présence du client avec la Trousse de vente de services de notre système ERA®. Par conséquent, nos relations avec nos clients s'en voient renforcées, le taux de fidélisation augmente, l'efficacité et la qualité du service s'améliorent, et les profits du département du service ne cessent d'augmenter ».

MISEZ SUR VOTRE  
**RÉUSSITE.**



BERNARD MARQUIS  
DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT DU SERVICE  
Houle Toyota, Montréal, QC, Canada

 Reynolds  
& Reynolds®

Pour en savoir plus sur Houle Toyota, visitez le  
[www.reyrey.ca/fr/MisezSurVotreReussite](http://www.reyrey.ca/fr/MisezSurVotreReussite)

Pour contacter Reynolds composez le **1.877.792.7677**