

ETUDE DE FAISABILITÉ D'UN GARAGE D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION

Encadré par:

•Mr Salah Zkim

Travail réalisé par :

•Karim Elamri 1689
•Taoufik Morabit
1848

Plan de l'étude

- Méthodologie
 - Nature de l'étude
 - Cible
 - Méthode d'échantillonnage
 - Questionnaire
- Protocole de l'étude
 - Problématique
 - Objectifs
- Analyse des données
- Synthèse managériale

Méthodologie

□ Nature de l'étude:

- Etude de faisabilité de création d'un garage de réparation moderne et d'entretien de voiture
- Afin de répondre à nos objectifs nous allons poursuivre une démarche quantitative qui consiste en l'élaboration et l'administration d'un questionnaire auprès de notre cible.

Méthodologie

- Cible:
 - Toute personne qui dispose d'un véhicule et qui sera prête à consommer des services d'entretien et de réparation
- Méthode d'échantillonnage: **Par convenance**
- Taille de l'échantillon:
 - Nombre d'enquêteur : 2
 - Nombre de sortie: 2
 - Nombre de questionnaire par sortie : 50
 - Taille de l'échantillon: **2*2*50= 200**

Méthodologie

- Questionnaire:
 - Habitudes de consommation:
 - Cette section nous sera utile pour sonder les types de réparation que notre cible effectue le plus
 - Attitudes et comportement:
 - Cette rubrique déterminera les facteurs essentiels pris en considération lors du choix d'un garage pour la réparation
 - Offre de services

Protocole de l'étude

- Problématique:
 - Dans un secteur mal structuré le consommateur devient de plus en plus méfiant, il faudra donc définir le service selon ses exigences et ses attentes

Objectifs de l'étude

Objectif 1

- Sonder les types d'entretien les plus fréquents

Objectif 2

- Déterminer les habitudes et comportements

Objectif 3

- Déterminer les critères de satisfaction des automobilistes par rapport aux garagistes

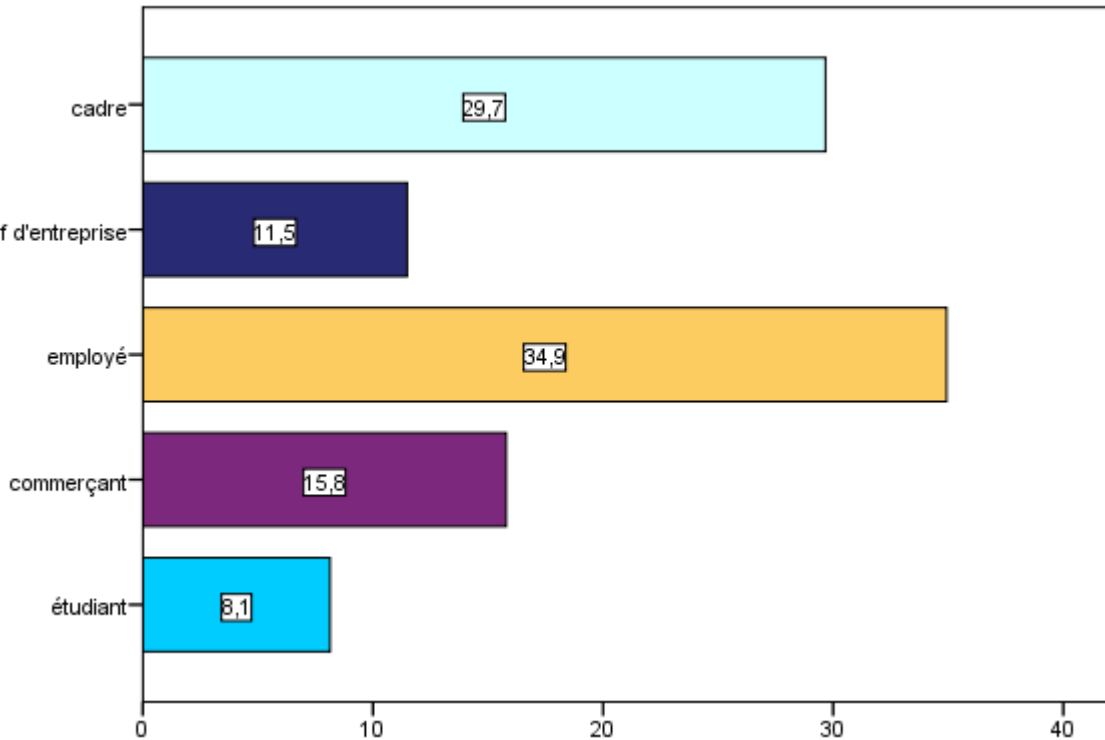
Objectif 4

- Définir les attentes des consommateurs par rapport aux services qui seront proposés

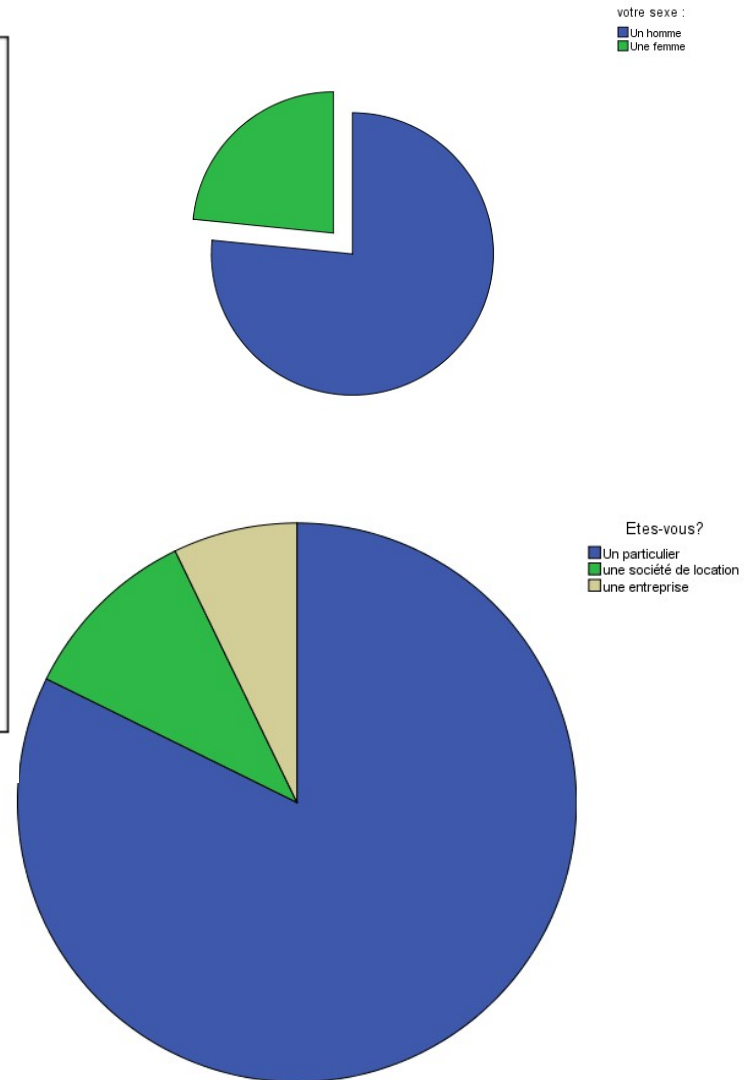
ANALYSE DES RÉSULTATS



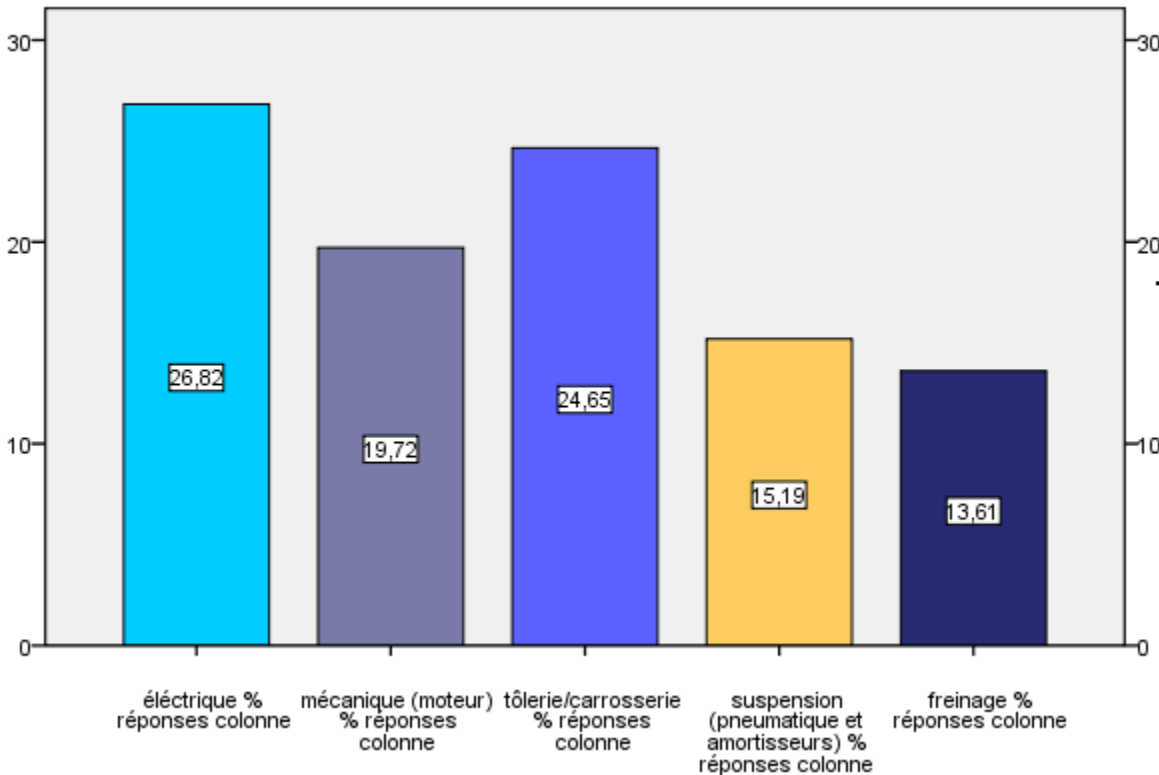
Notre échantillon



- Notre échantillon est constitué essentiellement de particuliers
- La majorité de nos répondants sont des cadres et des employés



Objectif1: Sonder les types d'entretien les plus fréquents



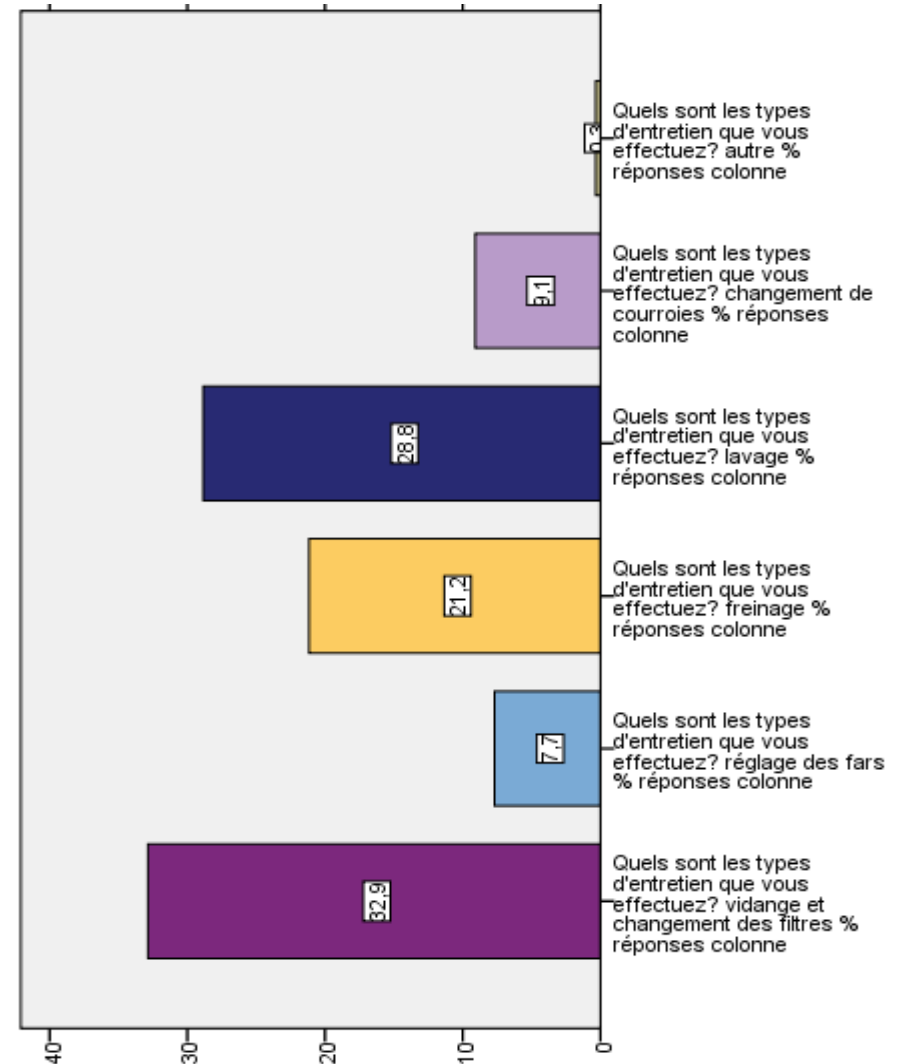
Les pannes rencontrées

- On constate qu'il n'y a pas de panne plus fréquente qu'une autre, mais que l'ensemble des pannes (électrique, mécanique, tôlerie, suspension et freinage) ont presque la même chance de se produire.

Objectif1: Sonder les types d'entretien les plus fréquents

Types d'entretien les plus fréquents

- Les entretiens les plus fréquents sont la vidange et changements des filtres, le lavage et le freinage avec respectivement 32,9%, 28,8% et 21,2%



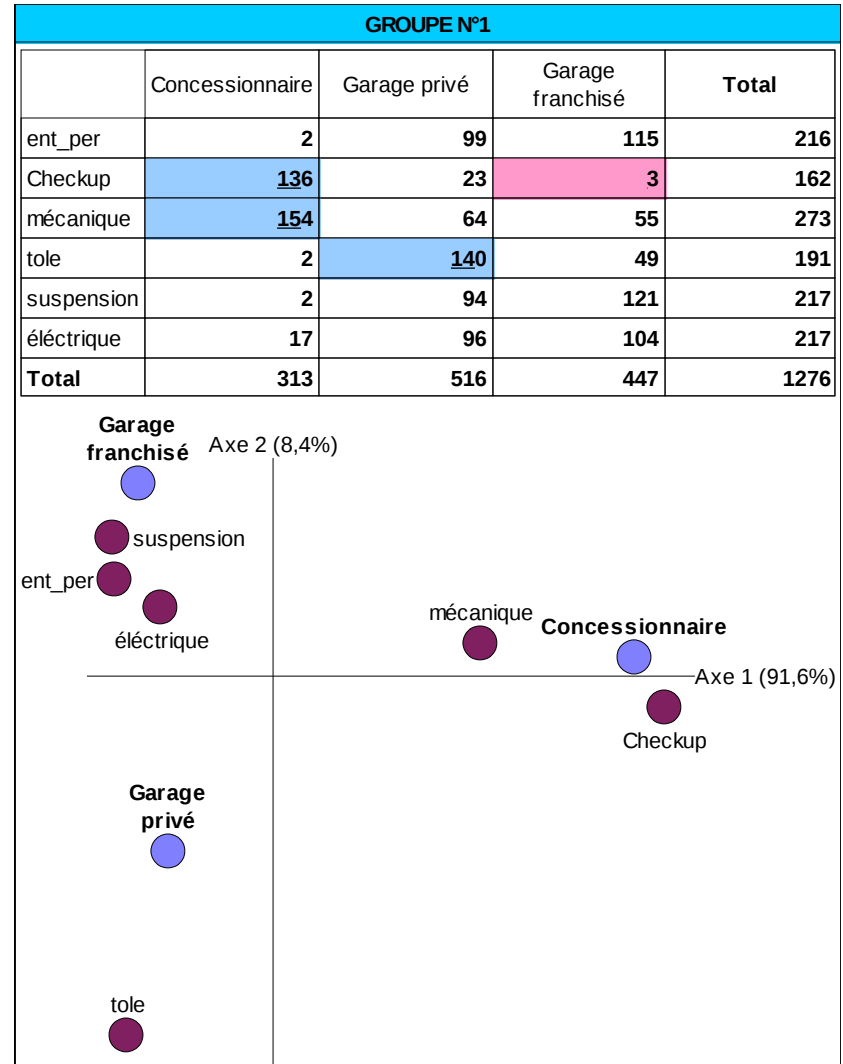
Synthèse objectif 1

- ❑ Il serait préférable de privilégier la vidange et le changement de filtre ainsi que le lavage, grâce à un équipement de pointe et un service de très bonne qualité afin d'attirer un maximum de clientèle.
- ❑ Partant du constat que les pannes de tous genres ont les mêmes chances de se produire, il va falloir nous munir d'un équipement standard pour les traiter.

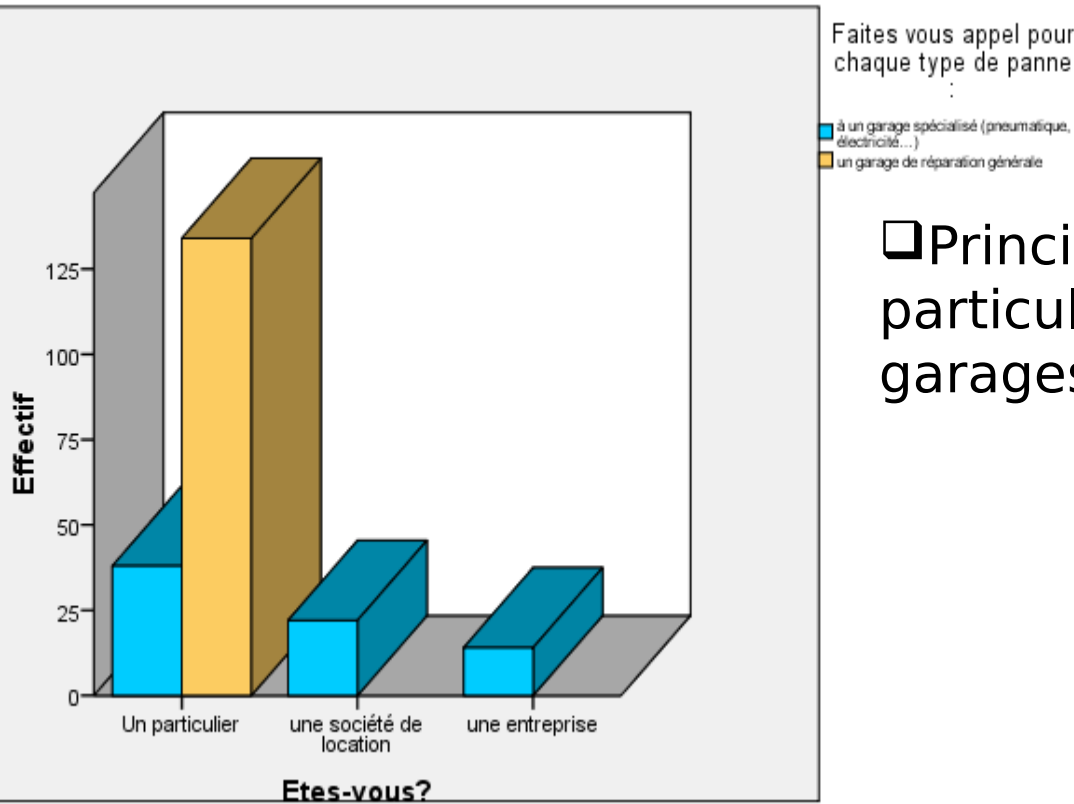
Objectif2: Déterminer les habitudes et les comportements

□ En général, les automobilistes s'adressent pour chaque type de panne à un type de garage bien défini :

- Les concessionnaires : Pour le checkup et la mécanique
- Le garage franchisé : Pour la suspension, l'électrique et l'entretien périodique.
- Le garage privé : Pour la tôlerie.



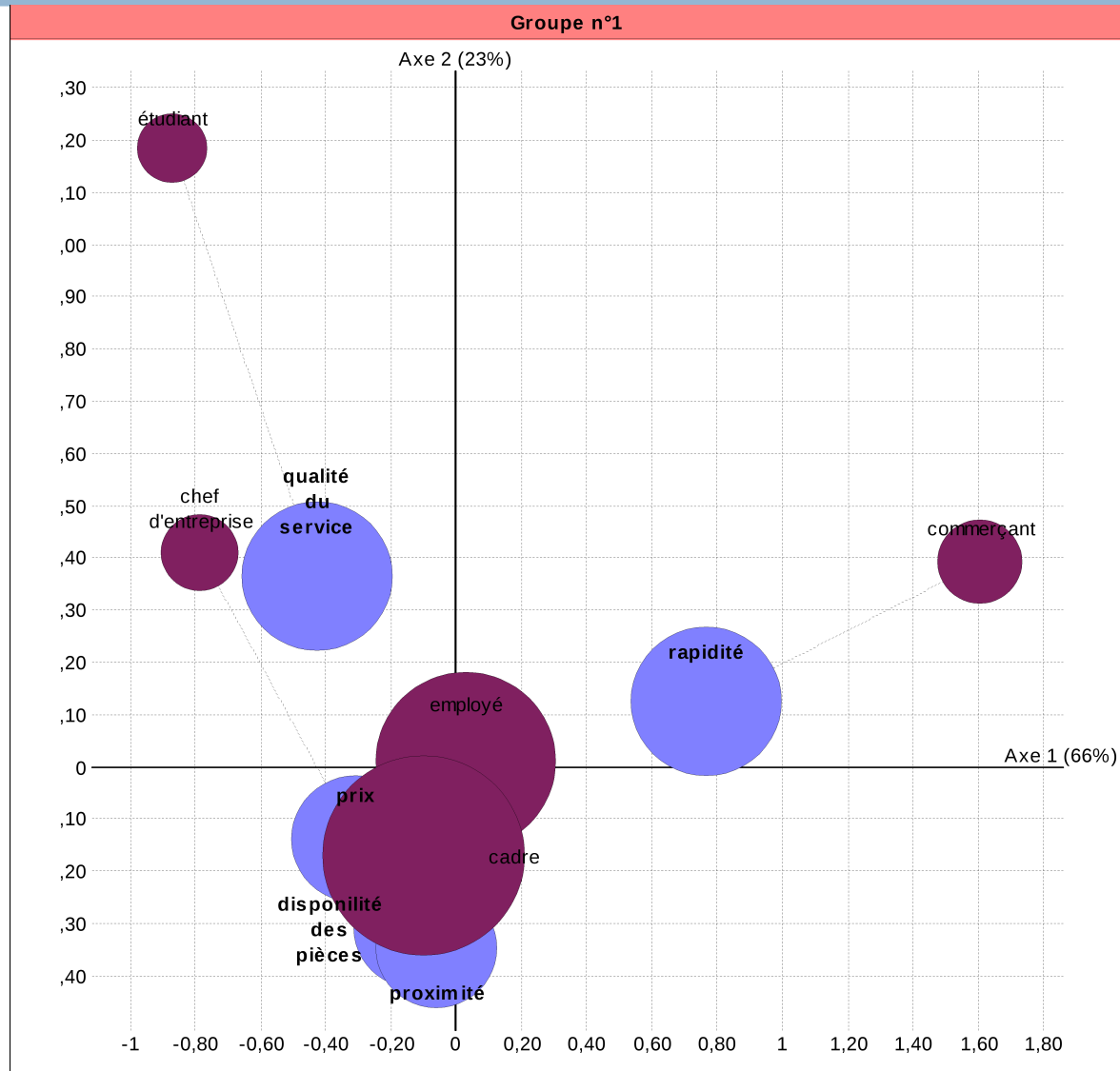
Objectif2: Déterminer les habitudes et les comportements



☐ Principalement seul les particuliers font appel aux garages de réparation générales

Objectif2: Déterminer les habitudes et les comportements

□ On constate que les étudiants choisissent leur garage pour leur qualité de service, sinon les chefs d'entreprise sont attirés par le prix et les commerçants par la rapidité



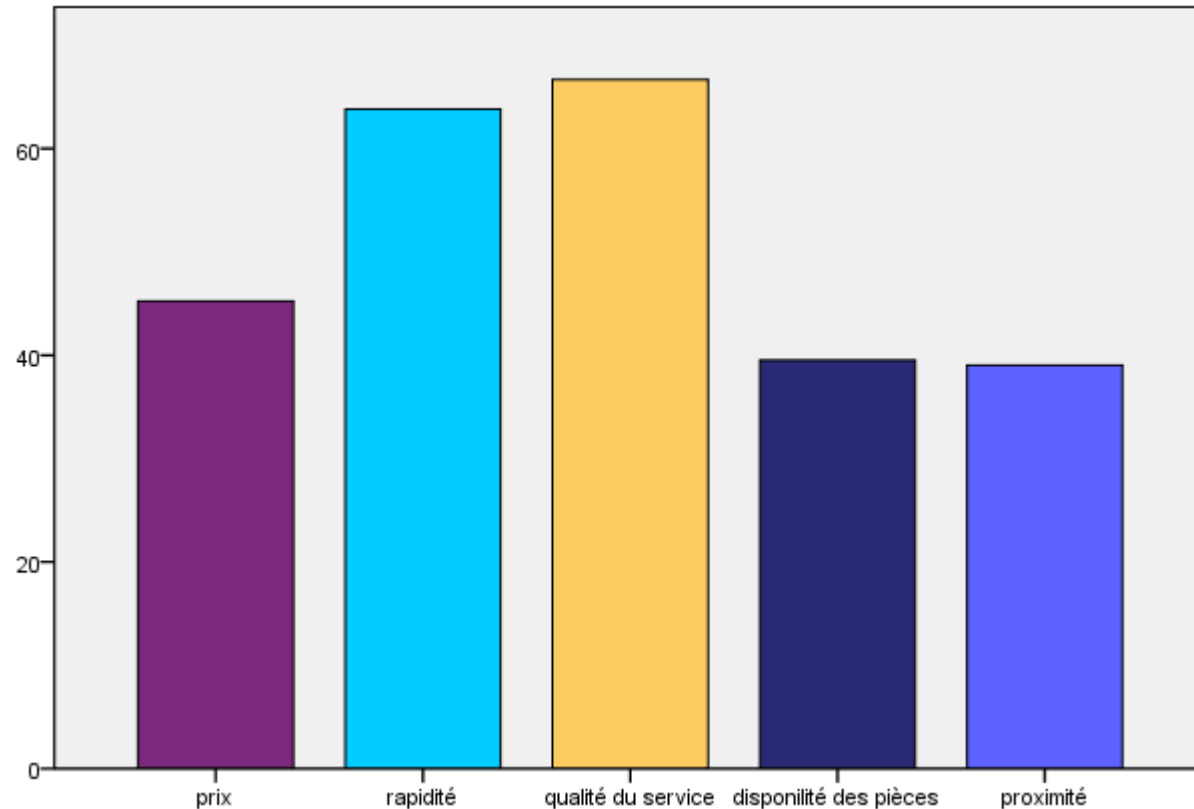
Synthèse objectif 2

- ❑ La plupart des automobilistes de notre échantillon fréquentent les concessionnaires pour les check up et les réparations de moteurs. Ces deux prestations sont alors à exclure de notre offre.
- ❑ Nous avons choisi un positionnement combinant entre le garage traditionnel et le garage franchisé, nos prestations varieront alors entre les services d'entretiens périodiques et les autres services de réparation, ce qui nous permettra de gagner en terme de part de marché.

Objectif3: Déterminer les critères de satisfaction des automobilistes par rapport aux garagistes

Les critères de satisfactions

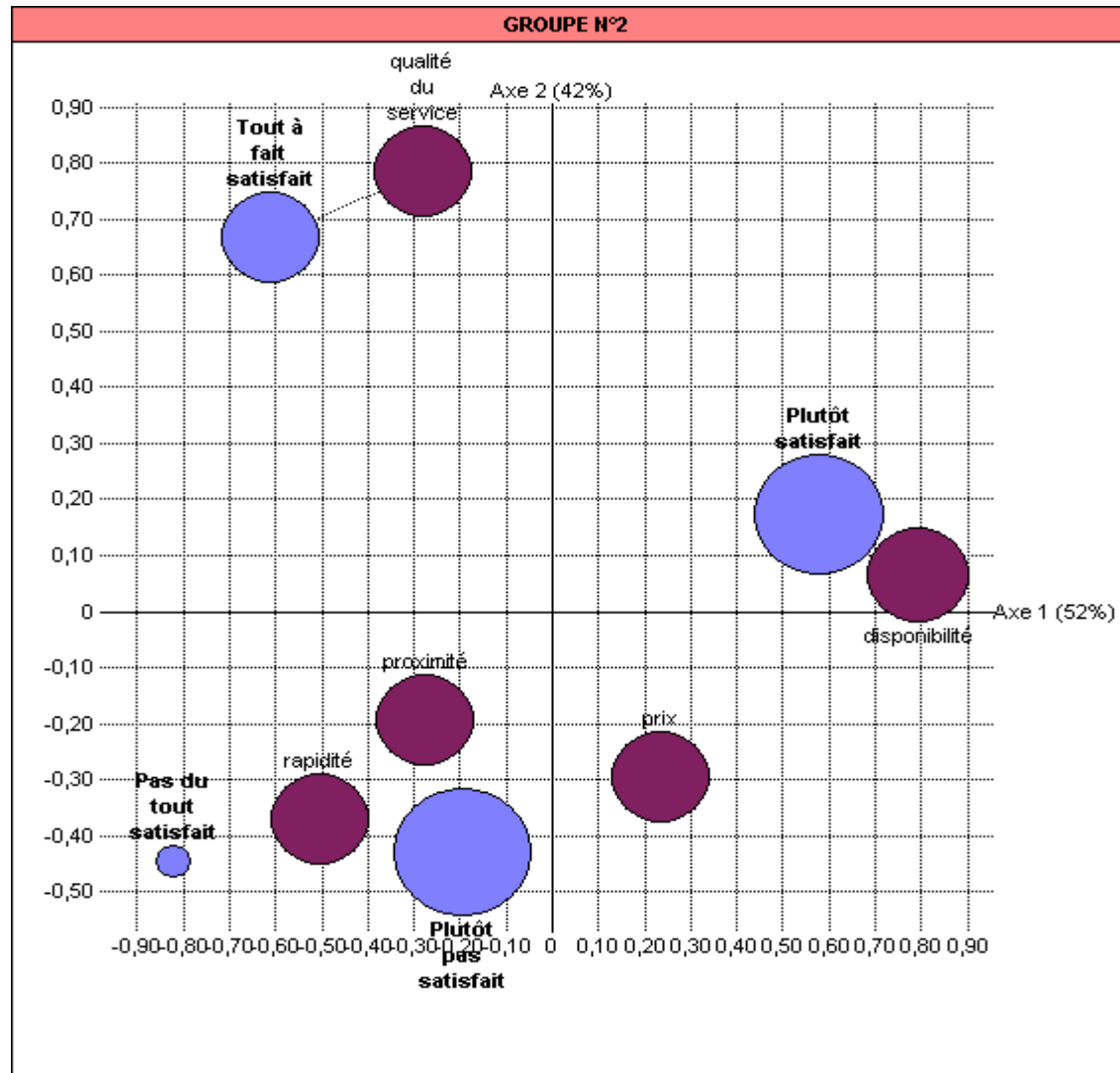
- La rapidité ainsi que la qualité du service sont les principaux critères que considère le consommateur comme important



Objectif3: Déterminer les critères de satisfaction des automobilistes par rapport aux garagistes

Satisfaction / Garagistes

- Notre cible n'est pas satisfaite de la rapidité et la proximité ainsi des prix proposés par leur garagistes.



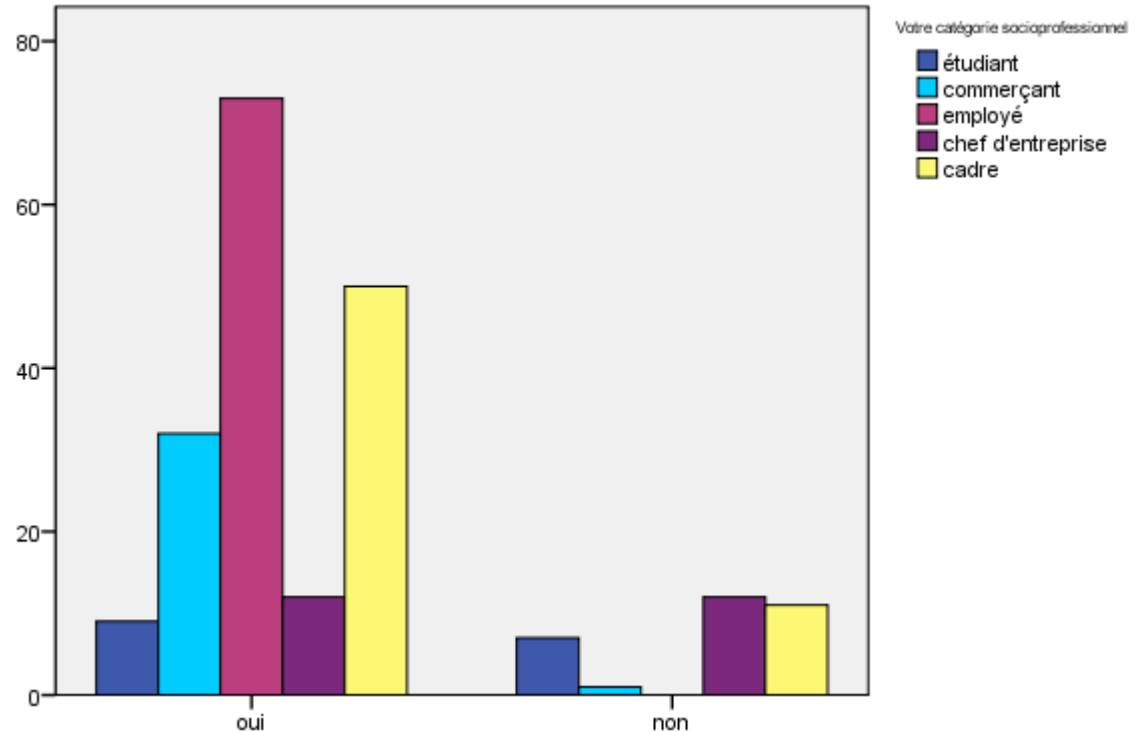
Synthèse objectif 3

- ❑ La rapidité constitue un critère important lors du choix d'un garage, cependant la majeure partie des personnes interrogées admettent ne pas être satisfaites de ce critère. Ceci nous pousse à mettre en avant cet aspect lors de la promotion de nos services.

Objectif 4: Définir les attentes des consommateurs par rapport aux services qui seront proposés

CSP/ Pack de service

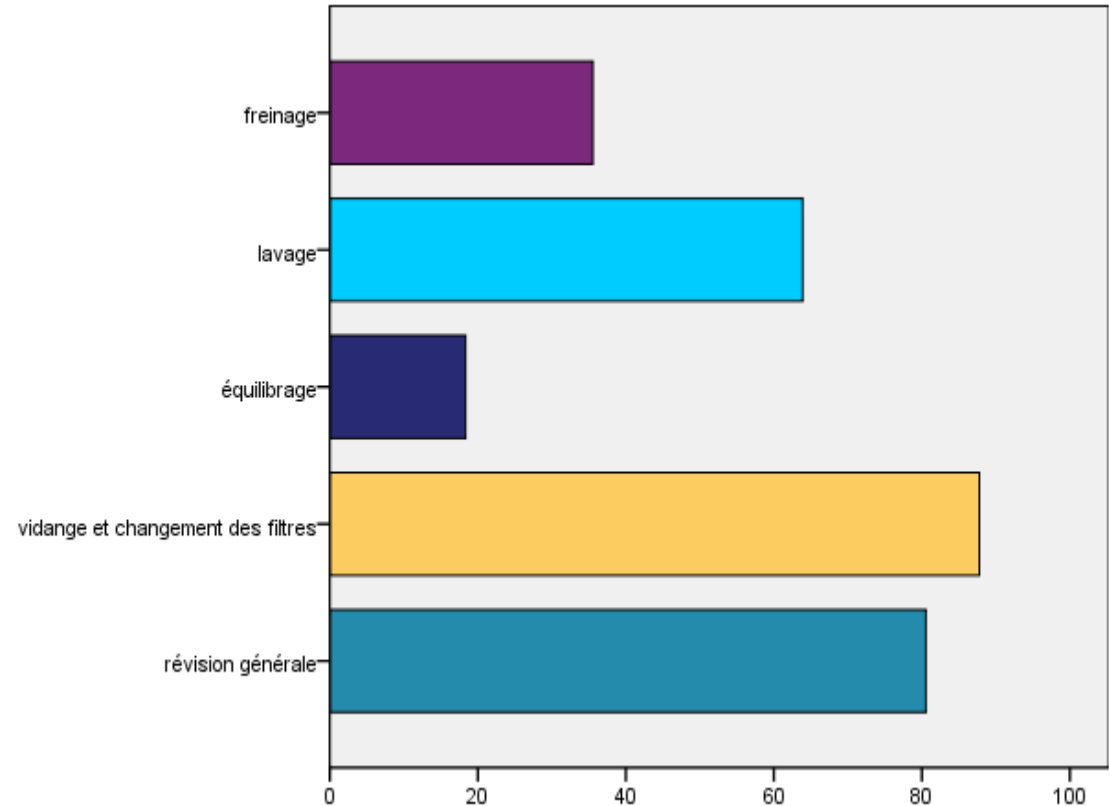
- Les Employés et les Cadre sont les catégories les plus favorable à l'offre « Pack de Services »



Objectif 4: Définir les attentes des consommateurs par rapport aux services qui seront proposés

Le Pack de service

- Les automobilistes sont intéressés par un pack qui contiendrait majoritairement une révision générale, la vidange et changement des filtres, le lavage et le freinage.

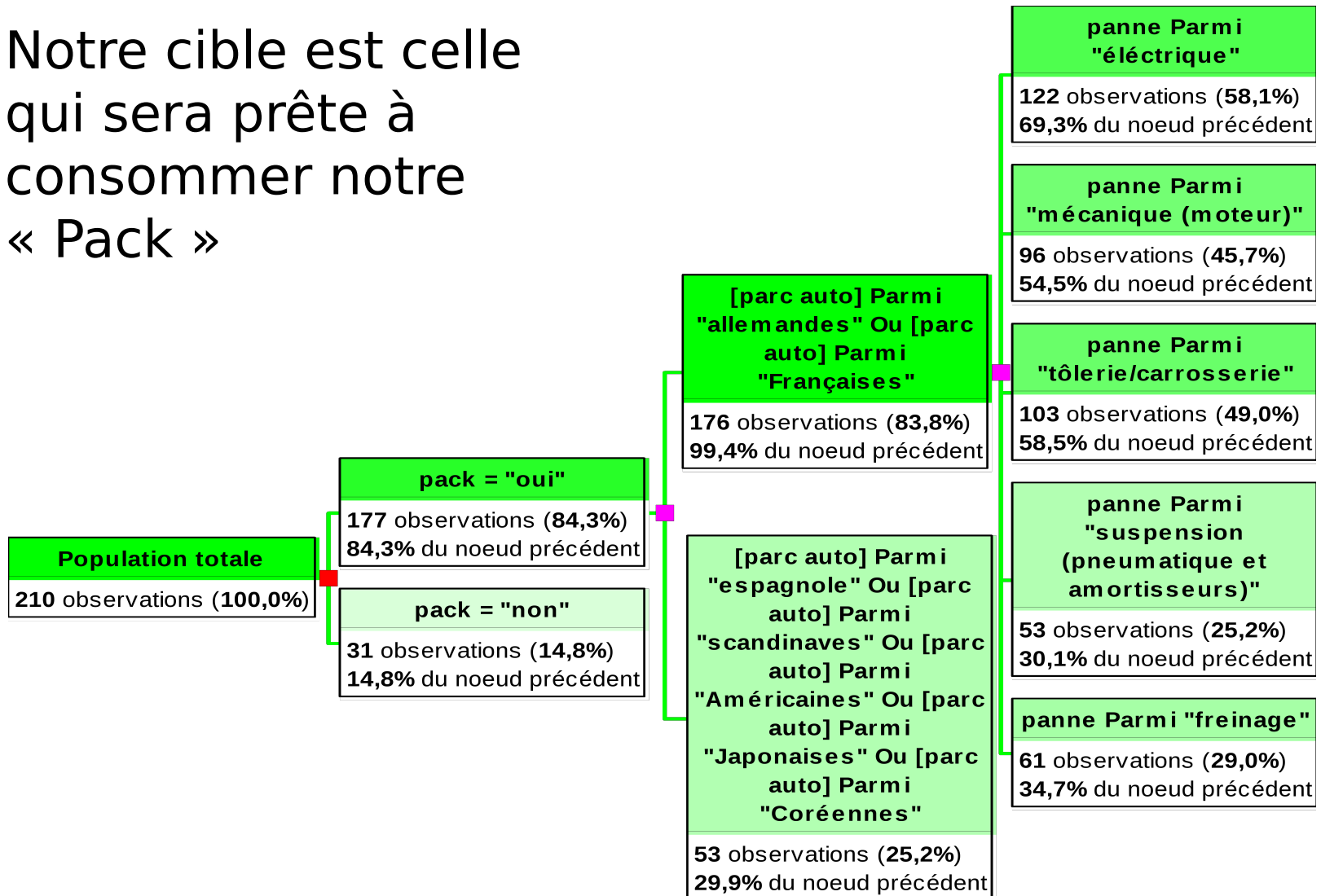


Synthèse objectif 4

- On remarque que la majeure partie de notre échantillon est favorable à l'idée d'avoir une offre de service sous forme de pack.
- Nos répondants seraient intéressés d'avoir dans ce pack de service des entretiens périodiques et générales (vidange, changement de filtres, ...).

Nature de la cible

- Notre cible est celle qui sera prête à consommer notre « Pack »



Nature de la Cible

- ❑ Le Garage doit contenir un équipement pour les différentes pannes surtout celles relatives à la mécanique, à l'électricité et aux problèmes de tôlerie
- ❑ Le personnel doit avoir une expérience importante par rapport aux voitures Allemandes et Françaises

MERCI POUR VOTRE
ATTENTION

