



## EN VEDETTE : INSPECTION DU SYSTÈME DE SUSPENSION ET DE DIRECTION

Le changement de pneus représente une occasion en or de jeter un œil au dessous de la voiture de vos clients ! L'état des routes du Québec peut certainement contribuer à l'usure prématurée de certaines composantes qui assurent la stabilité du véhicule. Vos clients courent peut-être un risque chaque fois qu'ils prennent la route avec leur voiture : dites-leur et offrez-leur LA solution pour remédier à la situation.

Voici quelques façons d'aborder le sujet avec vos clients, selon leurs différents besoins et leurs préoccupations personnelles...

### Au-delà du confort, c'est une question de SÉCURITÉ

Selon un article publié sur le site Web de *Mon auto j'en prends soin*, des essais ont démontré que la présence d'un seul amortisseur usé compromet la sécurité en allongeant la distance d'arrêt et en réduisant la maîtrise du véhicule. Les distances d'arrêt peuvent diminuer de la longueur d'un demi à un véhicule complet si une voiture est munie d'amortisseurs de qualité en bon état. **Parlez-en à vos clients en leur proposant de vérifier ces composantes sur leur voiture.**



### Relevez le défi :

Démontrez à vos clients que vous vous préoccupez d'eux, tout en vous occupant de leur voiture. En novembre, offrez-leur une inspection du système de suspension et de direction de leur véhicule.

RETROUVEZ  
CE BILAN AINSI  
QUE D'AUTRES  
FEUILLETS  
D'INSPECTION  
SUR ASPEN\*

\*Adressez-vous à votre membre grossiste Uni-Sélect pour obtenir vos codes d'accès à ASPEN si vous ne les avez pas déjà.

### Créez un FORFAIT « Suspension et Direction »

Plusieurs consommateurs sont attirés par les forfaits et la notion d'économie sous-jacente. Pourquoi ne pas adopter cette formule ? En faisant la promotion de votre forfait, vous mettez la puce à l'oreille de certains clients à l'égard de l'inspection de ce système.

Uni-Sélect a mis sur pied un outil de calcul qui vous aidera à bâtir un forfait sur mesure, selon vos réalités locales. En plus, cet outil crée automatiquement un feuillet promotionnel afin que vous puissiez promouvoir aisément ce forfait. Ça vous intéresse ?

> Envoyez un courriel à [vtloyer@uniselect.com](mailto:vtloyer@uniselect.com).

### Offrez un petit plus !

Avec les pluies automnales que nous connaissons, les balais d'essuie-glace sont mis à l'épreuve. En novembre, prenez donc quelques secondes pour vous assurer que les balais d'essuie-glace des voitures de vos clients sont en bon état. Si ce n'est pas le cas, offrez-leur de les changer.

Offerts chez votre membre grossiste Uni-Sélect participant.



**VOUS ÊTES UN EXPERT. FORMULEZ VOS RECOMMANDATIONS.**



UNI-SELECT®

## LE SUCCÈS EST À VOTRE PORTÉE... IL SUFFIT DE SAVOIR S'Y PRENDRE !

### LA GESTION DE LA RELATION-CLIENT : soyez un hôte irréprochable

Tout comme vous passez la maison au peigne fin et faites les courses nécessaires lorsque vous recevez de la visite à la maison, vous devez vous préparer pour accueillir vos clients afin de les recevoir d'une façon personnalisée et conviviale. Pour bien les recevoir, vous devez immanquablement bien vous préparer.

- > Prise de rendez-vous : récoltez l'information de votre client
- > Préparation pré-visite
- > **Logistique de la journée de visite**
- > Réception du client
- > Remise de la voiture
- > Présentation des besoins futurs et prise de rendez-vous
- > Remerciement et suivi de satisfaction
- > Rappel

### Demandez et vous recevrez !

N'oubliez pas que vous avez accès à des pièces de type EO en tout temps grâce au programme de Pièces pour Véhicules Importés (PVI), mais pour les obtenir il faut les demander !



**CONSULTEZ VOTRE MEMBRE GROSSISTE  
UNI-SÉLECT À CE SUJET.**

### Logistique de la journée de visite

Voici une liste d'éléments à faire pour vous assurer de ne rien négliger.

#### 1. AVANT L'ARRIVÉE DU CLIENT

- > Assurez-vous qu'une voiture de courtoisie est disponible ou que le service de navette/limousine est prêt pour l'heure d'ouverture.
- > Avez-vous le temps d'effectuer quelques-uns des travaux prescrits par le manufacturier ?

#### 2. UNE FOIS LA VOITURE ENTRE VOS MAINS

- > Faites démonter, par le technicien, les composantes de la voiture dont il est question pour préparer une *évaluation précise*.
- > Faites accepter l'évaluation au client par courriel (par Webcam à la limite !), par message texte ou par téléphone
- > Commandez les pièces nécessaires pour les travaux à faire.
- > Aussitôt les travaux effectués et **l'essai routier complété**, fermez la facture et communiquez la bonne nouvelle au client, *par courriel, par message texte ou par téléphone*.

#### 3. AU RETOUR DU CLIENT

- > Prenez les recommandations du technicien et du manufacturier, révisez l'évaluation ainsi que l'échéancier d'entretien pour la voiture de votre client.
- > Sélectionnez une date pour le prochain rendez-vous (*dans les périodes historiquement basses*) et préparez votre prochaine offre de service (travaux à faire, estimé des coûts, dates des rendez-vous).

## VOUS ÊTES UN EXPERT. FORMULEZ VOS RECOMMANDATIONS.

NOUS UTILISONS DES PRODUITS DE QUALITÉ DE MARQUE NATIONALE



UNI-SELECT®

## DATE DE L'INSPECTION

## CLIENT

Nom

Téléphone

Courriel

## VÉHICULE

Marque

Modèle

N° de série

Immatriculation

Kilométrage

A/C  oui  non

Anti-démarrreur  oui  non

## VOTRE EXPERT

Technicien responsable

## POURQUOI CETTE INSPECTION?

Saviez-vous que la suspension et la direction de votre voiture travaillent ensemble pour vous assurer confort et sécurité ?

En effet, la suspension vous offre une meilleure tenue de route grâce aux amortisseurs et aux jambes de force qui aident à garder les pneus en contact avec la route et aux ressorts hélicoïdaux qui assurent l'équilibre et la stabilité du véhicule. Pour sa part, la direction assure la flexibilité nécessaire au mouvement de la suspension grâce au système de rotules et de biellettes de direction qui permettent aux roues de tourner vers la gauche et vers la droite.

Les arbres homocinétiques transfèrent l'impulsion du moteur aux roues. Ce sont donc des éléments à ne jamais négliger. Sur tous les véhicules à traction avant et sur certains véhicules utilitaires, ils sont protégés par des soufflets de caoutchouc; toute perforation de ceux-ci peut entraîner une infiltration d'eau pouvant chasser le lubrifiant et causer la corrosion des pièces.

Votre expert vous recommande donc fortement de faire inspecter ces composantes deux fois par année, car elles s'usent lentement et peuvent faire défaut sans préavis.

## FICHE D'INSPECTION - SUSPENSION ET DIRECTION À CRÉMAILLÈRE

	PRESCRIPTION		DESCRIPTION DES TRAVAUX REQUIS	ESTIMATION Coût estimé
	Entretien suggéré	Réparation requise		
<input type="checkbox"/> Bruit en tournant le volant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Sous le capot</b>				
<input type="checkbox"/> Niveau et état du liquide de servo-direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Bruit et aspect visuel de la pompe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> État des boyaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Courroie(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Poulies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Tendeur de courroie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Joint(s) de colonne de direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Autour de la voiture</b>				
<input type="checkbox"/> Pression des pneus				
<input type="checkbox"/> Recommandée : _____ lbs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Ajustée				
<input type="checkbox"/> État des pneus				
<input type="checkbox"/> Dimension : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Garde au sol				
<input type="checkbox"/> Recommandée : _____ cm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Actuelle : _____ cm				
<b>Sous la voiture</b>				
<input type="checkbox"/> Ressorts, lames ou barres de torsion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière				
<input type="checkbox"/> Boulon de centrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Arrière				
<input type="checkbox"/> Amortisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Plateaux supérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Coussinets d'amortisseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Embouts extérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière				
<input type="checkbox"/> Embouts intérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière				
<input type="checkbox"/> Manchons d'embout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière				

Suite sur la deuxième page

## VOTRE GARAGISTE. VOTRE EXPERT.

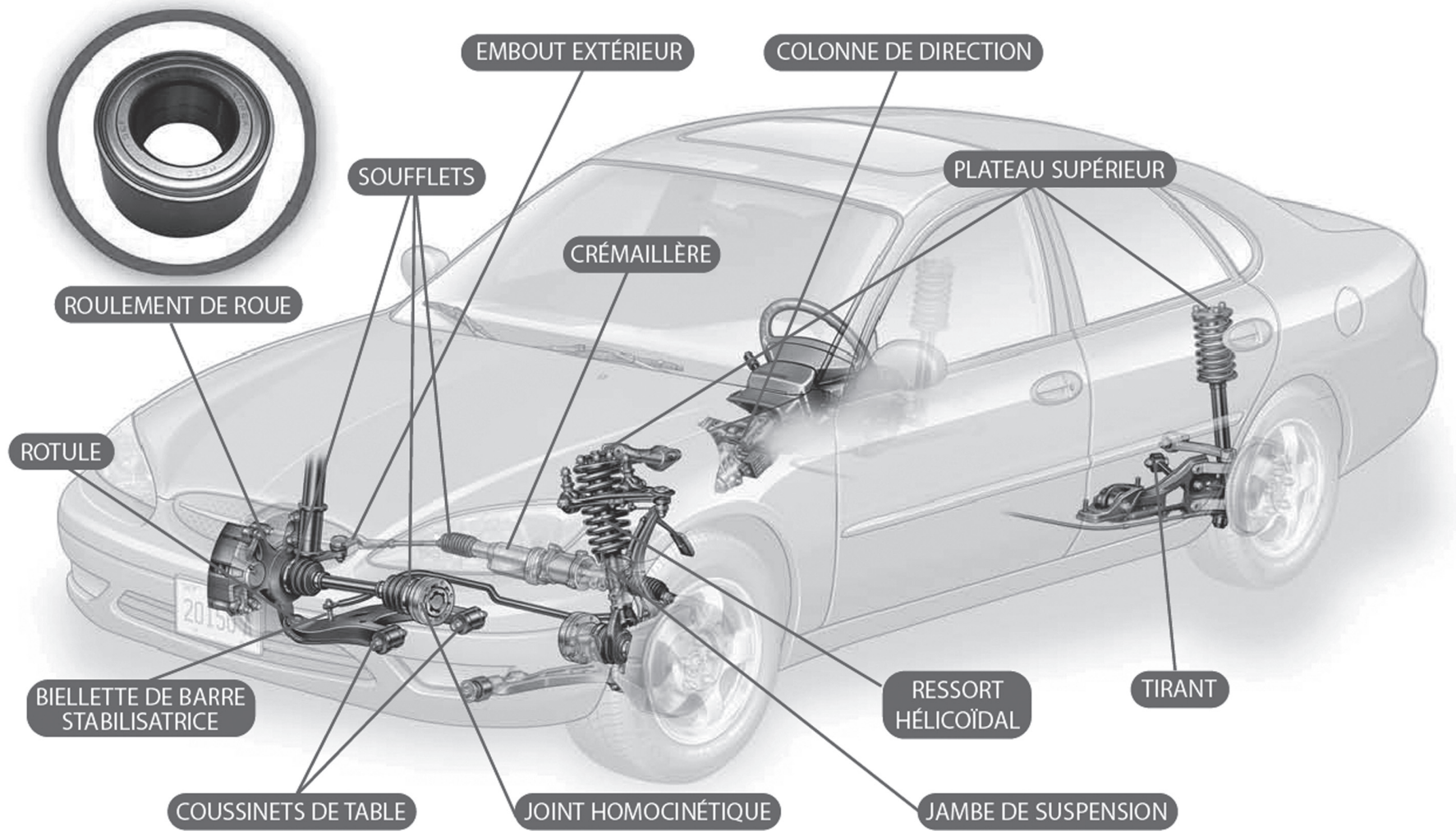


## FICHE D'INSPECTION - SUSPENSION ET DIRECTION À CRÉMAILLÈRE

	PRESCRIPTION		DESCRIPTION DES TRAVAUX REQUIS	ESTIMATION
	Entretien suggéré	Réparation requis		Coût estimé
<b>Sous la voiture (suite)</b>				
<input type="checkbox"/> Rotules avant <input type="checkbox"/> Inférieures <input type="checkbox"/> Supérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Rotules arrière <input type="checkbox"/> Inférieures <input type="checkbox"/> Supérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Coussinets de tables avant <input type="checkbox"/> Inférieures <input type="checkbox"/> Supérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Coussinets de tables arrière <input type="checkbox"/> Inférieures <input type="checkbox"/> Supérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Roulement des roues <input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Barre stabilisatrice avant <input type="checkbox"/> Bielle de barre <input type="checkbox"/> Coussinets de barre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Barre stabilisatrice arrière <input type="checkbox"/> Bielle de barre <input type="checkbox"/> Coussinets de barre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Soufflets <input type="checkbox"/> Joints homocinétiques <input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière <input type="checkbox"/> Crémaillère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Jeux <input type="checkbox"/> Joints homocinétiques <input type="checkbox"/> Avant <input type="checkbox"/> Arrière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Crémaillère <input type="checkbox"/> Joint de colonne de direction <input type="checkbox"/> Étanchéité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				\$
<b>VOTRE EXPERT</b>				<b>TOTAL</b>

**VOTRE GARAGISTE. VOTRE EXPERT.**

## SUSPENSION ET DIRECTION À CRÉMAILLÈRE



**Entretien**  
**prescrit**

  
UNI-SELECT.

**VOTRE GARAGISTE. VOTRE EXPERT.**