

MARKETING
DES SERVICES

LE LEASING

UN

IBAN CASENAVE
MATHIEU MOUNAL

2024/2025

SOMMAIRE

Le Leasing – Définition -----	3
Le leasing – Structure du service -----	4
Les 7P -----	5
Le parcours client -----	7
Le logigramme de servuction -----	8
Les axes d'améliorations -----	9

LE LEASING - DÉFINITION

Qu'est-ce que le leasing ?

- Location avec option d'achat (LOA) : payer pour utiliser, acheter à la fin si souhaité.
- Location Longue Durée (LLD) : payer pour utiliser, restituez

Le contrat

- Durée : 2 à 5 ans
- Mensualités fixes pour un budget maîtrisé
- Fin du contrat : choix de restituer ou acheter le bien (valeur résiduelle)

2 types de leasing

- LLD (Location Longue Durée) : location simple, sans achat
- LOA : option d'achat en fin de contrat

Avantages du leasing

- Accès à un bien neuf
- Budget prévisible
- Services inclus : souvent entretien et assistance



LEASING - STRUCTURE DE L'OFFRE DE SERVICE

1. Service de Base Primaire

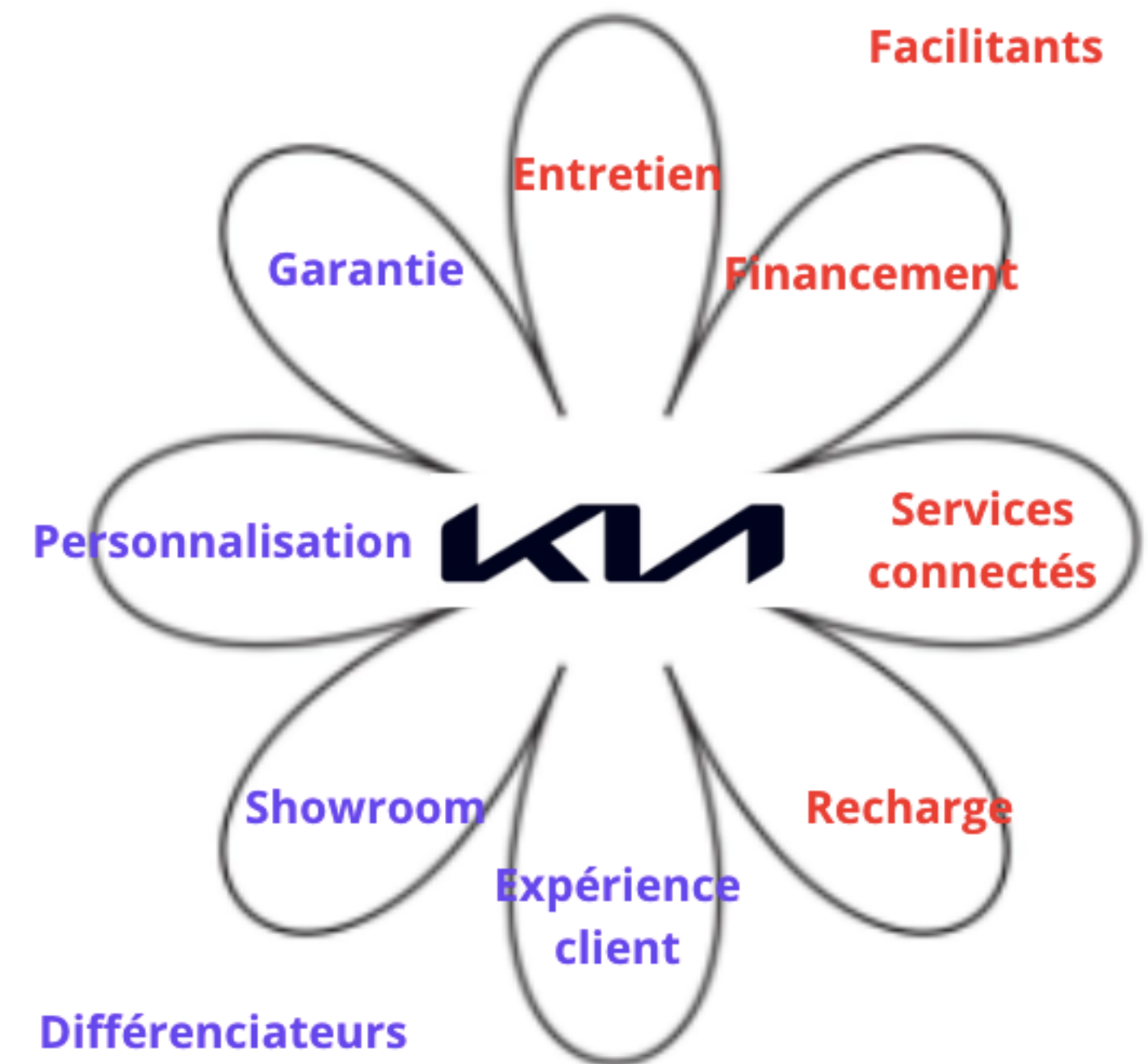
- Mission principale : Mise à disposition d'un véhicule contre un loyer.

2. Services de Base Secondaires

- Personnalisation du contrat : Durée, kilométrage, montant.
- Option de rachat en fin de contrat (LOA).

3. Services Périphériques

- Facilitateurs :
 - Entretien
 - Options de financement
 - Services connectés
 - Options de recharge
- Différenciateurs :
 - Garantie sur le véhicule
 - Personnalisation de l'offre
 - Showroom
 - Expérience client enrichie



PRODUIT

SERVICE QUI PERMET AUX CLIENTS DE LOUER UN VÉHICULE AVEC LA POSSIBILITÉ D'ACHETER LE BIEN À LA FIN DE LA PÉRIODE DE LOCATION
LARGE CHOIX DE VÉHICULES, DURÉE FLEXIBLE, ET SERVICES INCLUS (ENTRETIEN, ASSURANCE).

PRIX

MENSUALITÉS BASÉES SUR VALEUR, DURÉE, ET KILOMÉTRAGE. OPTION D'ACHAT FINALE ET FRAIS ANNEXES ÉVENTUELS.

LEASING 7P

DISTRIBUTION

POSSIBILITÉ DE LE RÉALISER EN CONCESSION, EN LIGNE, ET VIA PARTENAIRES (BANQUES, CONSTRUCTEURS), PERMETTANT UN ACCÈS RAPIDE ET PRATIQUE.

PROMOTION

PUBLICITÉ MULTICANALE, MARKETING DIGITAL, OFFRES SPÉCIALES (RÉDUCTIONS, SERVICES GRATUITS) POUR ATTIRER LES CLIENTS.

PERSONNES

CONSEILLERS, SERVICE CLIENT ET PARTENAIRES ASSURENT LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (ENTRETIEN, SUPPORT).

PROCESSUS

SOUSCRIPTION RAPIDE, GESTION FLEXIBLE DU CONTRAT, RETOUR OU ACHAT SIMPLIFIÉ À LA FIN DU CONTRAT.

LEASING 7P

PREUVE

CONTRAT, VÉHICULE DE QUALITÉ, DOCUMENTS CLAIRS, AGENCE PROFESSIONNELLE POUR INSPIRER CONFIANCE ET SATISFACTION.

LE PARCOURS CLIENT



Ligne d'Interactions

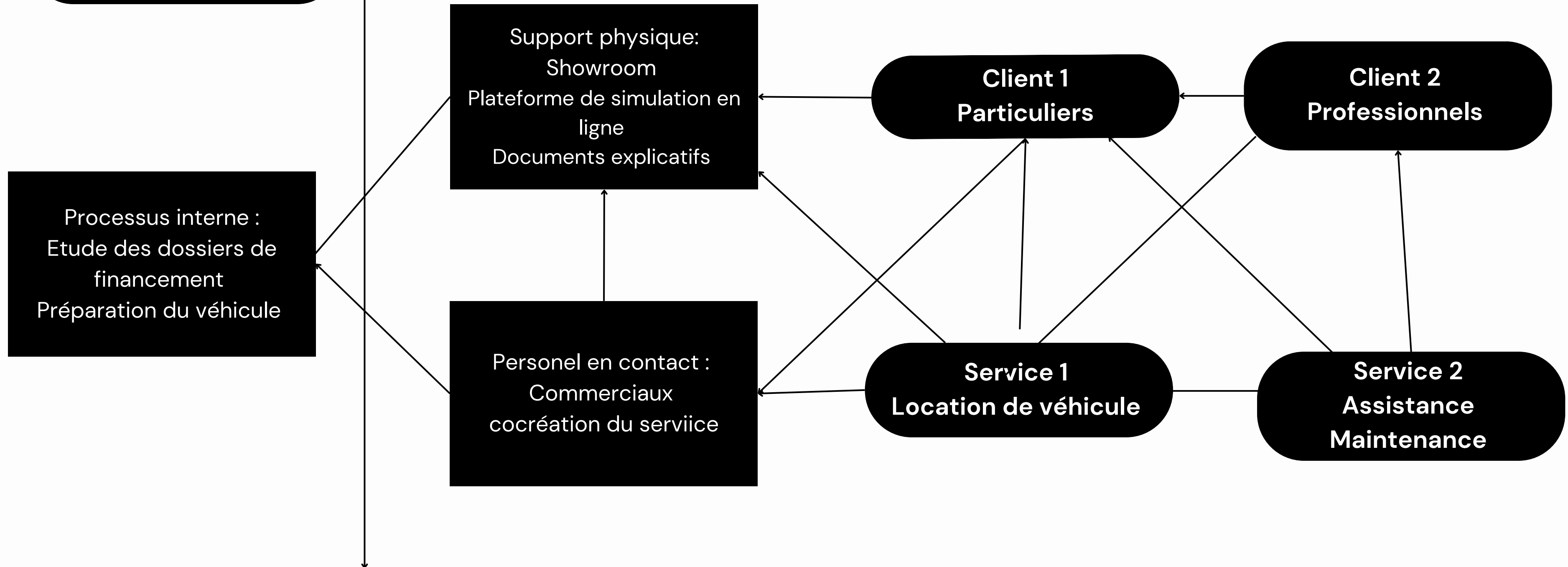


Ligne de visibilité



LOGIGRAMME DE SERVUCTION

Ligne de visibilité



AXES D'AMÉLIORATIONS



1. Élargissement des Services Inclus

2. Offres de Fidélisation et de Retour Client

3. Option de Leasing Écoresponsable

**MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION**

