

Bonus web

Témoignage de ...

Jean-Baptiste Stoque, category manager chez Midas

« J'ai toujours travaillé avec Reporting Performance puisque lorsque j'ai pris mon poste, il y a six mois, nous étions déjà équipés. Quand je reçois chaque mois le fichier Excel de Reporting Performance, je retire un peu l'information : je supprime les mois trop anciens, les codes internes à Cetelem, etc. Et en face du dossier non reçu ou non conforme, j'ajoute le nom du responsable de secteur en charge du centre concerné. Puis j'envoie le document à chaque responsable, qui le « dispatche » aux centres en leur demandant de s'informer auprès de Cetelem et du client afin de résoudre le problème. Je trouve Reporting Performance très utile. Il permet d'identifier les dossiers de financement non traités, client par client et centre par centre. Cela facilite les relances et accélère les financements. Je pense que cela contribue à améliorer les taux de dossiers non conformes. Et si je devais faire un vœu d'amélioration, ce serait que le motif de non-conformité soit précisé, cela permettrait de gagner un temps fou puisque les centres rappelleraient directement le client. J'aimerais aussi que le reporting prenne en compte le travail de financement effectué par la plateforme de Lyon. Car parfois, le centre relance le client alors que le dossier a été financé. Mais même s'il est perfectible, Reporting Performance est une excellente initiative de Cetelem, qui nous facilite la vie. »

Midas, carte d'identité

Origine : Américaine

Date de création : 1956

Date d'implantation en France : 1976

Activité : Leader mondial sur son marché, Midas couvre 95 % de l'entretien régulier de l'automobile, assurant notamment la pose sans rendez-vous en moins de 30 mn de tous les modèles de pots d'échappement.

Réseau : 2 700 centres dans le monde répartis sur 20 pays, dont 600 points de vente en Europe. En France, Midas a ouvert plus de 350 centres, fréquentés par plus de 10 millions de clients.

> Pour découvrir le site de Midas, [cliquer ici](#).