



New Retail Concept – Smart Lab

- Le succès du premier Ford Smart Lab de Bruxelles déclenche la création d'un second projet pilote au Waasland Shopping à Sint-Niklaas
- Objectif : présenter la gamme Ford de manière informelle à un large public et générer de l'enthousiasme à l'égard des produits Ford
- Les experts Ford dans une démarche d'information plus que de vente

Berchem-Sainte-Agathe, le 18 novembre 2019 – *En mai dernier, Ford lançait le « Smart Lab » du Docks Bruxsel, à Bruxelles. Une première mondiale répondant à l'évolution du comportement d'achat des automobilistes. Le succès enregistré depuis mai dernier a accéléré l'ouverture d'un second Smart Lab en Belgique, le cinquième au monde, avant les ouvertures à Oslo, Sydney et Shanghai prévues en décembre.*

Depuis le 8 mai dernier, le Ford Smart Lab au Docks Bruxsel est géré par FordStore AB Automotive, comptant à Vilvorde et à Bruxelles-Schaerbeek des implantations traditionnelles. Devant l'efficacité commerciale et le succès d'estime auprès du public, FordStore Waasland Automotive a décidé d'emboîter le pas et d'implanter le concept au cœur du Waasland Shopping de Sint-Niklaas.

Un processus de commercialisation automobile en mutation

L'expérience Smart Lab est née de plusieurs facteurs, dont le principal est incarné par une baisse de fréquentation de plus de 70% dans les concessions. Dans un monde en accélération constante, hyperconnecté, les candidats acheteurs rechignent à multiplier les passages en concessions. 82% ne s'y présentent pour clôturer leur recherche que lorsqu'ils ont assimilé suffisamment d'information sur le web. Par ailleurs, 72% des clients s'y rendent en considérant que l'expérience n'est pas agréable, avec à l'esprit que les vendeurs ne sont pas fiables et qu'ils sont mis sous pression pour signer un bon de commande.

Si les réseaux sociaux forment bien entendu une réponse à ces logiques, une présence physique, informelle, dans un lieu de passage est donc apparue comme la clef de la conquête d'une nouvelle clientèle. En allant vers le client et en lui permettant de déambuler sereinement « à travers leur showroom », FordStore AB Automotive et FordStore Waasland Automotive se fraient un chemin un grand nombre d'automobilistes qui ne roulent pas en Ford.

Au total 2.000 personnes ont laissé leurs coordonnées au Ford Smart Lab Docks Bruxsel, pour être informé, planifier un essai ou pour bénéficier d'une offre sur mesure.

Les clefs du succès

Capitiaux dans la transformation du projet pilote en succès, un certain nombre de facteurs ont fait l'objet d'une attention toute particulière pour créer un contexte favorable à l'attention du public et à la concrétisation des contacts générés.

La **localisation** des Ford Smart Lab a une importance capitale, devant offrir une combinaison « urbaine » d'activités de loisirs et de magasins et, surtout, un trafic important. Avec plus de 6 millions de visiteurs en 2018, le Waasland Shopping incarne un terreau parfait pour la croissance de cette nouvelle approche de la vente automobile. Il a également été défini que ces Smart Lab devaient prendre la forme d'espaces ouverts, favorisant l'accès à des véhicules attirants dont le roulement régulier est un must. Les Ford Smart Lab ajoutent la possibilité d'effectuer des essais sur route à proximité directe du site.

Mais au sommet des impératifs la liste des critères du succès des Smart Lab, s'impose la constitution d'une **équipe d'experts** produits sympathiques, dynamique, enthousiastes, dotés d'un grand sens du contact. Une équipe plutôt jeune donc, à forte représentation féminine, charismatique, dont l'attitude et l'interactivité a plus d'importance que l'expérience dans la vente automobile. Une dizaine de personnes, à Bruxelles comme à Sint-Niklaas, qui ont pour mission première de permettre aux visiteurs du shopping centre de découvrir Ford, ses produits et ses technologies. Selon son intérêt, le visiteur pourra alors laisser ses coordonnées pour obtenir plus d'informations, planifier un essai ou solliciter une offre sur mesure.

Les Ford Smart Lab portent haut la **transparence** relative aux offres commerciales : les totems détaillant les caractéristiques et prix réfèrent aux véhicules en exposition et non aux modèles de base. De même, la clientèle se voit offrir des systèmes de financement basés sur le « Pay to Drive », avec des montants mensuels attractifs « all in » sans équivoque, via les solutions de Private Lease ou Ford Options. 85% des clients du Smart Lab du Docks Bruxsel ont d'ailleurs fait le choix du Private Lease.

Le **processus** des Smart Lab ambitionne avant tout d'informer et de générer de l'enthousiasme à l'égard des produits Ford. Si l'objectif n'est pas la vente immédiate, la prise de contact permet de générer des Leads numériques qui sont ensuite traités professionnellement, sans insistance, pour assurer le suivi de la visite ou transmettre des informations sur les nouveautés.

Et cette stratégie porte ses fruits. Le 10 Novembre, trois jours seulement après son ouverture, Ford Smart Lab Waasland vendait son premier véhicule en Private Lease.

#

About Ford Motor Company

Ford Motor Company is a global company based in Dearborn, Michigan. The company designs, manufactures, markets and services a full line of Ford cars, trucks, SUVs, electrified vehicles and Lincoln luxury vehicles, provides financial services through Ford Motor Credit Company and is pursuing leadership positions in electrification, autonomous vehicles and mobility solutions. Ford employs approximately 191,000 people worldwide. For more information regarding Ford, its products and Ford Motor Credit Company, please visit www.corporate.ford.com.

Ford of Europe is responsible for producing, selling and servicing Ford brand vehicles in 50 individual markets and employs approximately 47,000 employees at its wholly owned facilities and consolidated joint ventures and approximately 62,000 people when unconsolidated businesses are included. In addition to Ford Motor Credit Company, Ford Europe operations include Ford Customer Service Division and 19 manufacturing facilities (12 wholly owned facilities and seven unconsolidated joint venture facilities). The first Ford cars were shipped to Europe in 1903 – the same year Ford Motor Company was founded. European production started in 1911.

Ford in Belgium & Luxemburg

Ford Belgium distributes Ford vehicles and Ford original parts in Belgium & Luxemburg, since 1922. Ford Lommel Proving Ground is the lead test facility for validation of all Ford models in Europe, with approximately 390 employees.

###

Contact:

Jo Declercq – Directeur Communications & Public Affairs – 02.482.21.03 – jdecler2@ford.com
Julien Libioul – Press Officer – 02.482.21.05 – jlibioul@ford.com