

MANIFESTE DÉCOULANT DE LA

RENCONTRE AU SOMMET

25 AVRIL
2023

NOUS, CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES DU QUÉBEC, RECONNAISSONS QUE LA PÉRENNITÉ DE NOTRE INDUSTRIE REPOSE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT QUE NOUS OFFRONS. NOUS NOUS ENGAGEONS À RENFORCER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS EN CHANGEANT LA CULTURE DE NOS ORGANISATIONS.

TRANSPARENCE

Nous reconnaissons que la négociation et le manque de transparence au niveau des prix constituent des irritants dans le processus d'achat d'un véhicule et nous nous engageons à trouver des solutions à cet égard.

Nous nous engageons à mettre en place un cadre pour les conseillers aux ventes et les directeurs commerciaux où la conformité, l'éthique et la transparence seront mesurées.

Nous demandons à la CCAQ de suggérer des modèles de rémunération afin que ces derniers soient alignés avec la satisfaction de la clientèle.

EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

Nous nous engageons à cultiver un milieu de travail sain axé sur le développement de nos employés en faisant vivre les valeurs de transparence et d'éthique.

Nous demandons à la CCAQ de développer des outils en ressources humaines pour améliorer la performance employeur afin d'attirer et de fidéliser nos employés.

CERTIFICATION

Nous demandons à la CCAQ de mettre en place une certification attestant que le service offert par un concessionnaire automobile est conforme aux plus hauts standards établis et au cadre réglementaire. Les activités nécessaires à la certification prendront la forme de processus standardisés, d'un code d'éthique et d'audits de maintien.

Nous nous engageons à respecter les normes établies par la certification, à former nos employés en conséquence et à faire vivre une culture axée sur l'expérience client dans nos organisations.

ENSEMBLE, NOUS NOUS ENGAGEONS À FOURNIR UNE EXPÉRIENCE POSITIVE POUR CHAQUE CLIENT QUI ENTRE DANS NOS CONCESSIONS.