

LES FICHES DE LA LOCATION

Dans le prolongement des travaux de la Commission Location du DLR présentés lors de la Journée Métier du 2 décembre 2014, le présent document est mis à la disposition des entreprises louant des matériels dans l'objectif de les aider dans la promotion / valorisation de leurs prestations / services auprès de leurs clients.

Présenté comme un ensemble de fiches, il s'agit là d'une synthèse de commentaires qui ont pour vocation d'aider les responsables d'entreprise dans leur réflexion.

En aucun cas il ne s'agit d'instructions de mise en œuvre.

Le lecteur décidera de lui-même de s'en inspirer ou pas.

LES ARRETS DE LOCATION



PRINCIPES

- ✓ Arrêts de location : à réserver essentiellement aux intempéries.
- ✓ NE PAS CONFONDRE :
 - Arrêts pour intempéries → autorisés selon les CGL
 - Arrêts de chantier → non autorisés par les CGL
- ✓ Refuser tout signalement hors délais : le loueur doit être prévenu avant une heure précise qui doit être impérativement stipulée dans ses conditions générales de location.
- ✓ Refuser tout motif tel que :
 - formation du personnel du client, RTT posées dans la société du client,
 - "journée barbecue" chez le client,
 - livraison de matériaux en retard,
 - etc.

décidé arbitrairement par le client (hors contrat) et assimilable à des arrêts de chantier.

- ✓ Refuser les intempéries auto déclarées par le client.
- ✓ Fixer un plafond : pas plus de X jours par mois.
- ✓ Refuser pour la location mensuelle car prix forfaitaire déjà négocié et adapté contractuellement, ou pour tout prix forfaitaire (contractuel) déjà négocié, quelle que soit la durée.



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet et ne prévoient pas les arrêts de location.
- ✓ Demander un retour du matériel (rappeler que le paiement du transport lui est moins favorable et qu'il prend le risque que lui soit facturé un nettoyage : il est donc plus avantageux pour lui de garder le matériel).
- ✓ Expliquer qu'un appel tardif du client a empêché le loueur de relouer le matériel dont il est question (rappeler ce que prévoient les conditions générales de location dans ce cas et rappeler l'heure à laquelle il est impératif de prévenir le loueur - normalement avant telle ou telle heure).
- ✓ Proposer de facturer différemment (km sup ou gasoil). S'appuyer sur la rigueur et les instructions de la direction générale : - « *Mes prérogatives ne me permettent pas de..., je risque mon poste...* ».

- ✓ Partager le nombre de jours d'arrêt (Rappel : normalement selon les conditions générales, le contrat s'applique les X premiers jours ouvrés) et demander un retour du matériel (pour mémoire, le déchargement du matériel et des affaires personnelles du client qui peuvent s'y trouver sont une vraie contrainte pour lui).
- ✓ Appliquer la technique de "l'effort partagé" : 2 jours d'intempéries = 1 journée facturée et 1 journée offerte.
- ✓ Refuser l'argument de l'arrêt de location réalisé récemment : faire constater au client qu'il exagère.
- ✓ Proposer des forfaits mensuels incluant les arrêts pour quelque motif que ce soit.



À ÉVITER

- ✓ Céder systématiquement à la demande du client.

LA RENONCIATION À RECOURS



PRINCIPES

- ✓ Obligatoire pour les particuliers.
- ✓ Veiller à proposer systématiquement l'assurance tous risques au client quel qu'il soit pour augmenter le CA et quel que soit le matériel proposé à la location.
- ✓ Tout loueur devrait facturer une "renonciation à recours avec franchise".



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet.
- ✓ Rappeler qu'en cas d'accident, vol, évènement climatique (tempête, inondation), le client devra payer l'intégralité des réparations et les frais d'immobilisation, voire la valeur intégrale du matériel s'il n'a pas accepté la renonciation à recours qui lui a été proposée. Il devra payer également les loyers de la location jusqu'à remise en état du matériel.
- ✓ Rappeler que s'il n'est pas en tort, le client ne se verra rien facturer.
- ✓ Rappeler qu'en cas d'accident, le loueur s'occupe intégralement du dossier administratif et des réparations du matériel.
- ✓ Rappeler qu'en cas d'accident, la location et donc la facturation sont arrêtées pendant la période d'immobilisation. Dans le cas contraire, la facturation court jusqu'à la fin des réparations.
- ✓ Rappeler qu'il s'agit d'un service qui permet au client de travailler en toute sérénité.
- ✓ Rappeler que le coût journalier est modeste.
- ✓ Rappeler au client, s'il indique qu'il est déjà assuré, qu'il doit fournir la preuve écrite de son assurance ("carte verte"/attestation de son assureur confirmant une garantie adaptée au matériel loué ainsi que la période de souscription) avec un descriptif exhaustif de ses garanties et notamment la liste des exclusions prévues par son assureur.
- ✓ Rappeler au client que si son assurance exclut certaines situations qui ne couvriraient pas correctement le matériel, le loueur est en mesure de lui proposer une couverture adaptée.
- ✓ Demander un paiement par une carte de crédit qui prévoit qu'en cas d'accident responsable, la franchise est remboursée par sa banque.



À EVITER

- ✓ Laisser repartir le client sans lui avoir exposé ce que le loueur peut lui proposer en ce domaine.

LES FRANCHISES



PRINCIPES

- ✓ En cas d'accident, le client paie une franchise et non la valeur intégrale du matériel et/ou des dégâts.
- ✓ Les "franchises accident" impliquent le client, le responsabilisent et limitent les "abus" (effet préventif).



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler au client que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet.
- ✓ Rappeler que la franchise est peu élevée et adaptée au type de matériel loué.
- ✓ Rappeler au client qu'il est aussi assuré pour le bris de glace. Les franchises s'appliquent dans ce cas également.
- ✓ Rappeler que le montant des franchises est établi dès la signature du contrat de location : pas de surprise de facturation en cas d'accident.
- ✓ Rappeler la justification de facturation de la franchise facturée : en cas d'accident responsable du client, le loueur se voit attribuer systématiquement un malus et ce dernier a l'obligation, selon le code des assurances, de régler un forfait nommé IDA d'environ XXX € auprès de l'assurance du tiers, même si les dégâts qui lui sont causés se résument à un "simple" rétroviseur.
- ✓ Préciser que si les dégâts sont supérieurs à la franchise due par le client, le dépassement est à la seule charge du loueur. Le client, dans ces conditions, évite toute mauvaise surprise.
- ✓ Demander au client s'il dispose d'une carte de paiement bancaire qui assure la prise en charge de la franchise.



À EVITER

- ✓ Ne pas facturer de franchise.

LA CASSE ET LES DÉPANNAGES



PRINCIPES

- ✓ Facturer interventions et opérations techniques.
- ✓ Valoriser le travail des techniciens en atelier.
- ✓ Rechercher un équilibre entre les achats/dépenses de l'atelier et la refacturation aux clients.
- ✓ Responsabiliser le client face à la casse qui constitue un coût pour le loueur. Le client doit rendre un matériel dans le même état qu'il l'a loué.
- ✓ Dépannage/Intervention/SAV : identifier la cause. Du fait du client ou du fait du loueur ?
 - Faute du client = facturer la mobilisation du technicien + pièces détachées éventuelles.
 - Pas de faute du client = pas de facturation.



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler au client que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet et prévoient la facturation.
- ✓ Instaurer un minimum de facturation : forfait déplacement 1/2 H, dépannage + déplacement...
- ✓ Rappeler que toute casse génère un coût et donc une facturation.
- ✓ Défendre le travail des techniciens. Chiffrer les heures exactes (déplacement + réparation).
- ✓ Rappeler et justifier les achats nécessaires à la mise en œuvre et la maintenance des matériels (gasoil, outillage, pièces...).
- ✓ Placer le client face à ses responsabilités en lui faisant comparer la "fiche d'état sortie" et celle du retour.
- ✓ Rappeler au client que la direction générale du loueur gère avec rigueur et demande que ses directives soient strictement appliquées.
- ✓ Valoriser impérativement tout "cadeau" fait au client. Sur l'OR ou la facture de location. Cet effort consenti peut à l'avenir vous permettre de bénéficier d'un argument commercial (ex : demande d'arrêt de location, rappeler au client que la dernière casse ou la dernière intervention a été offerte).



À EVITER

- ✓ Dévaloriser/omettre le travail technique, oublier de l'évoquer systématiquement, notamment sur la facture.

LE MATÉRIEL DÉCLASSÉ



PRINCIPES

- ✓ Ne pas refuser la location en proposant un matériel plus performant.
- ✓ Poser des questions ouvertes en découverte.
- ✓ Facturer le prix réel du matériel disponible en expliquant ses atouts techniques (gain de temps, meilleure sécurité, moins de déplacement, machine avec plus de capacité, plus de déport...).



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler que l'effort est partagé : facturer au prix réel et proposer un effort commercial sur la prochaine location pour compenser celle-ci.
- ✓ Mettre en avant le fait de "dépanner" le client et de mieux répondre à son besoin.
- ✓ Montrer au client qu'il peut ainsi tester une gamme de matériel différente ou supérieure pour l'avenir.
- ✓ Proposer un prix intermédiaire avec celui du matériel demandé.
- ✓ En cas de déclassement, le signaler sur la facture.



À EVITER

- ✓ Déclasser immédiatement au prix du matériel demandé.
- ✓ Refuser la location car matériel non disponible et ne pas étudier avec le client une autre opportunité.

LA GESTION DES DÉCHETS



PRINCIPES

- ✓ Facturation d'une prestation (réelle) assurée par le loueur pour le client.



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet et prévoient une telle facturation.
- ✓ Rappeler que le loueur est tenu d'avoir une organisation qui lui permet de gérer ses déchets mais aussi ceux générés par l'activité de ses clients (boues, huiles, filtres, pneumatiques, chiffons souillés, emballages, batteries usagées, retraitement aire de lavage, etc.).
- ✓ Rappeler que cette facturation est une participation justifiée par le coût réel de la gestion de ces déchets (il faut impérativement que cette facturation corresponde à une prestation réelle).
- ✓ Rappeler que le nettoyage des matériels n'est pas facturé (sauf cas exceptionnel/exagération).
- ✓ Rappeler qu'au titre des CGL, le client doit ramener le matériel dans le même état qu'il lui a été confié.
- ✓ Rappeler que le loueur participe lui-même à ce coût au travers de ses propres achats (que ce soit des consommables - pneus, plaquettes de frein..., du matériel - nettoyeur haute pression, imprimante..., ou des équipements - fosse, aménagement écoulement des eaux/boues).
- ✓ Rappeler que le loueur recycle les déchets du client et non les siens alors qu'ils sont à sa charge lorsqu'il travaille lui-même avec son propre matériel sur les chantiers.
- ✓ Rappeler qu'il s'agit là d'une démarche sociétale de développement durable généralisée, s'appliquant aux particuliers comme aux professionnels. Et que s'y dérober va devenir de toute façon très difficile, voire même nuisible à la réputation du client.
- ✓ Rappeler au client qu'il a lui aussi certainement des normes à appliquer sur ses chantiers.
- ✓ Rappeler au client qu'il trouve déjà naturel de se voir facturer une éco-participation lorsqu'il achète lui-même certains matériels et/ou biens de consommation (informatique, électroménager, emballages, papiers, etc.).
- ✓ Rappeler que l'ensemble de la profession est déjà engagé dans la facturation systématique de la gestion des déchets clients.



À EVITER

- ✓ Ne pas évoquer la question, ne rien facturer du tout, omettre d'afficher la politique du loueur sur ce point à la vue des clients dans les agences.

LE TRANSPORT



PRINCIPES

- ✓ Facturer les transports afin de couvrir au minimum les charges inhérentes au porteur. Pour mémoire, en moyenne, le coût d'un porteur avec chauffeur et entretien est de l'ordre de 100 000€ / an soit 8 000€ / mois soit 400€ / jour.
- ✓ Optimiser les livraisons/enlèvements.



ARGUMENTS

- ✓ Rappeler au client que les conditions générales de location de l'entreprise (base légale de la négociation commerciale) sont claires à ce sujet et prévoient une telle facturation.
- ✓ Rappeler que le transport des matériels n'est pas gratuit pour le loueur : personnel mobilisé (chargement/déchargement, arrimage, transport, carburant, péage, usure, ...).
- ✓ Rappeler que même une livraison proche ("au bout de la rue") génère des coûts et ne justifie en rien sa gratuité (l'opération chargement/déchargement + arrimage = minimum 50 €).
- ✓ Rappeler qu'il ne s'agit pas d'un forfait identique pour 1, 2 voire 3 matériels sur le porteur. On parle d'une facturation pour chacune des machines transportées.
- ✓ Rappeler que le transport est un service optionnel. Le client peut choisir de le (faire) réaliser lui-même.
- ✓ Rappeler que de nos jours, particuliers ou professionnels se voient facturer toutes les "livraisons" dans la profession.
- ✓ Demander un devis à un transporteur extérieur.
- ✓ Demander un devis en interne au responsable matériel client.



À EVITER

- ✓ Ne pas facturer de transport et ne pas facturer un petit forfait.

LES APPELS ENTRANTS



PRINCIPES

- ✓ Déterminer précisément les besoins du client.
- ✓ Identifier ses motivations.
- ✓ Pratiquer l'écoute active.
- ✓ Avoir une structure dans son argumentation.
- ✓ Systématiser la prise d'un rendez-vous avec un(e) commercial(e).
- ✓ Garder à l'esprit qu'un appel entrant est une opportunité qui n'a rien coûté mais peut (doit) rapporter à l'entreprise si l'interlocuteur a un besoin.
- ✓ Un appel entrant sur un produit peut "cacher" le besoin d'une seconde proposition sur un ou plusieurs autres produits (à l'instant t ou plus tard).
- ✓ Conclure l'appel en ayant "pris" 2 ou 3 noms de personnes à contacter de la part du client (interne ou externe).



ARGUMENTS

- ✓ Pratiquer l'empathie.
- ✓ Pratiquer l'écoute attentive de l'interlocuteur. Sinon le rappeler (vite !) avec questions ouvertes.
- ✓ Découvrir qui est le client : particulier/professionnel ? Paysagiste/BTP ? Local/éloigné ?...
- ✓ Affiner les besoins du client : produit pour faire quoi ? Ses motivations ?
- ✓ Déterminer si le client est un "habitué de la location".
- ✓ Proposer une variante ou un RDV.
- ✓ Proposer prix/service et prix/délais avec questions fermées (« *Je vous le livre vendredi ou lundi ?* »).



À EVITER

- ✓ Négliger un appel entrant, dénigrer les concurrents, parler trop vite de prix.