

- Vóór:
- de lijn van de SM, esthetisch
 - vering en confort
 - kwaliteiten van de DS
 - motor
 - uitvoering, avant-garde, avance technique
 - speciale besturing
 - wegligging
 - prestige auto.

- Tegen:
- SM geeft van achteren te zware indruk
 - waarde van vóór- en achterlichten overdreven
 - dashboard triste et peu pratique
 - radio en leer moeten standaard zijn en geen option
 - geen automaat verkrijgbaar
 - te weinig p.k.
 - kofferruimte te klein en bij openen is hele auto open
 - plaats reservewiel
 - géén 4 deuren, auto te laag, ruitewissers niet van chroom en niet verzonken
 - console te groot
 - angst voor roest

Wij kregen geen conclusie van het geheel en geen concrete argumenten om de cliënten te benaderen.

Bij Citroën bekend dat er kritiek op ventilatie komt. Uitvoering met climatiseur en gekleurd glas pousseren!

Donderdag, 16 juli 1970.

M. VINCENT : La commercialisation de la SM.

Spécialiste SM { Région
Réseau

- a. vis à vis de l'usine
- b. " " " de la direction régionale
- c. " " " des concessionnaires
- d. " " " de la clientèle.

Volgens bovenstaand kader werd SM commercieel besproken.

Resumé:

Er moet een SM-specialist uit het personeel worden gekozen. Deze moet:

- allure, standing en niveau hebben
- van alle wagens in de SM-klasse afweten
- betrouwbaar zijn
- technische kennis van de SM hebben
- kennis hebben van rallyes, lectuur, importeurs, journalisten
- sportief rijden, alle wegen kennen, eventueel circuits
- concurrentie SM, prijzen, omzetten, prestaties, kwaliteiten en gebreken van de concurrerende typen
- kortom: moet specialist op niveau zijn (of worden) en anderen instructie over SM (verkoop, enz.) kunnen geven.

Proefrit:

- Vooraf een parcours uitzetten met o.a. bochten en slecht wegdek. Lengte minimaal 30 km, duur minstens 30 minuten.
- Wijzen op voordelen, kwaliteiten, veiligheid en confort.
- Niet snel rijden.
- Cliënt mag in geen geval zelf rijden!

../..

Proefrit (vervolg):

- Indruk geven dat rijden zeer gemakkelijk gaat.
- Luxe, besturing, vering en wegligging tonen.
- Ongelukken voorkomen, veiligheid en comfort op eerste plaats.
- SM is geen racewagen.
- Nooit (zoals buiten Frankrijk wel eens gebeurt) een SM voor b.v. één dag aan prospect uitlenen.

SM in showroom:

- Gereserveerde ereplaats met ruimte voor bezichtiging
- Ruimte voor cliënten om te spreken.
- SM moet kunnen in- en uitrijden (voor demonstratie)
- Décor om de SM heen maken. Bloemen, platen, fotowanden, perfect schoonhouden van de ruimte.
- Prospect in de watten leggen.
- Technische informatie, eventueel ook in de vorm van een technische kracht, steeds bij de hand houden.

Aflevering:

Wagen moet 100% zijn. Alle papieren en bijkomende zaken moeten gereed liggen. Door specialist af te leveren. Alle égardis in acht nemen, ook voor het gezelschap van de klant. Relatiegeschenk (?).

De ontvangst van de SM is ook voor de klant een belevenis, al laat hij dit niet merken. De volgende punten dienen te worden behandeld:

- Bochten leren draaien.
- Rappel van het stuur leren beheersen.
- Klant niet bang maken.
- Klant in 1e, 2e en 3e versnelling laten rijden en niet sneller dan 60 km/uur.
- Advies meegeven om aan auto te wennen en de eerste periode te oefenen. Er is een wenningsperiode nodig. Ook in 1955 hadden de DS-clianten deze nodig.
- Bij 5000 km kent men de SM pas.

Nabezoek:

Onontbeerlijk! Na \pm 2 weken. Eventueel nog eens samen rijden. Spreken over eventuele klachten, suggesties, andere prospects, advies geven. Geschenkje meenemen (?). Nadien iedere 3 maanden contact noodzakelijk!

Inruil:

Expertise doen en taxatie geven. Desnoods importeur bellen over type, jaar en prijs. Cliënt voor taxatie c.q. inruilprijs laten tekenen. Opletten of inruilwagen defect aan motor of bak heeft. Op incurante auto's is vaak een lange levertijd van te vervangen onderdelen en is de prijs zéér hoog. Klant is hoge afschrijving gewend. Een niet te lange levertijd geeft het voordeel de auto intussen te kunnen verkopen. Als SM prospect op het laatste moment besluit toch maar b.v. een Pallas te kopen, dan veel lager inruilen. Bij taxatie rekening houden met tipgever of tussenpersoon. Inruilwagen zeer grondig onderzoeken, vooral als auto zelf (en niet aan een handelaar) wordt verkocht. Afwijkingen aan b.v. chassis of stuurinrichting kunnen bij dure en snelle auto's grote consequenties hebben.

Werkplaats:

Zodra klant binnenkomt, moet binnen 30 seconden de SM-man of de chef zelf bij hem zijn; dit is een gouden regel. Eén van deze twee regelen de reparatie of anderszins. Moet snel en effectief behandeld worden. Wie rijdt de auto in de werkplaats rond? Bij reparatie uitleenwagen aanbieden.

Algemeen.

- Verzoek aan de filialen hun ervaringen rond de SM aan de usine mede te delen.

../..

Algemeen (vervolg).

- In Parijs komen de SM-mensen iedere 2 maanden bijeen om ervaringen uit te wisselen en voor nadere instructies.
- M. Vincent betreurde het dat deze stage niet door één en dezelfde persoon werd gevolgd. De technische uitleg is de basis voor commerciële kennis van de SM.
- De inspecteurs, verkopers en agenten die een demonstratiewagen kopen, moeten technisch en commercieel worden voorgelicht.
- Aan alle agenten instructies zenden over benadering van de cliënt, behandeling in showroom en werkplaats, rijden en proefrijden, afleveren, etc.
- Hoe wordt er b.v. bij Jaguar en Porsche gedemonstreerd?
- In de werkplaats moet de beste monteur de SM doen. Desnoods een goede monteur in Italië wegekopen.
- Niet prospecteren. Prospects moeten bekend zijn van shows, bezit auto, relaties, plaatselijke bekendheden, enz.
- Presentatie geselecteerd. Niet de massa erbij halen; dit kan later. Daarna prospects afzonderlijk uitnodigen voor bezoek.
- Introductie (en bezoeken) op golfbanen, renbanen, bij opening van een nieuwe weg, brug of gebouw, vliegveld, circuits, gebeurtenissen, etc.
- Ook tonen bij directie van concurrentie en eventueel grote agentschappen van concurrerende merken.
- Als een SM-prospect interesse toont, dan alleen contact met de SM-specialist; geen anderen erbij halen.
- Transport naar Nederland door gespecialiseerde chauffeurs; SM kan en mag niet per camion vervoerd worden. Dit i.v.m. het niet kunnen blokkeren van de vering en eventuele schades.
- Met de SM overal indruk maken: aureool creëren.
- Een SM-klant mag veel eisen. Daarom zeer speciale zorg bij presentatie, benadering en contact, verkoop, aflevering, nazorg, nabezoek en werkplaats.
- Hoorde van iemand, dat er in Frankrijk reeds bijna 1000 SM's zijn verkocht, waarvan 82% aan DS-rijders!

Vrijdag, 17 juli 1970.

M. CASSAGNE (?) :

Deelde een boekwerk uit waarin alle concurrerende types van de SM worden toegelicht.

Deze gegevens werden zeer uitgebreid besproken, doch er kwam voor ons geen nieuws uit. Lijkt echter wel een nuttig naslagwerk.

De Heer Cassagne wil dit boek gaarne laten drukken en illustreren, doch hij zei dat er geen plaats, geen tijd en geen geld voor was.

Zaterdag, 18 juli 1970.

M. ARNAUD :

Verkoopt, volgens één der cursisten, Maserati, doch is in dienst van Citroën. Gaf indruk de SM reeds enige tijd gere- den te hebben en kent vele circuits en heeft zeer goede ken- nis van de SM concurrerende types. Is goed ingevoerd in krin- gen waar SM verkocht kan worden. Sprong van de hak op de tak, daarom slechts enkele opmerkingen aangetekend.

- Afschrijving Maserati en Ferrari 1e jaar 35%, 2e jaar 50%. Is in Frankrijk gewilde occasion.
- De concurrerende typen van de SM zijn van zeer goede kwaliteit.
- Levensduur van SM zal van de chauffeur en de werkplaats afhangen.
- Porsche bezitters met kinderen zijn goede SM-prospects, omdat de Porsche kleiner is.
- Porsche bezitters rijden niet boven de 180. Zijn geen partij voor de SM, die zich bij hoge snelheden wel beter laat besturen.
- SM is zeer gemakkelijk te rijden. Versnellingen zeer goed, moeten lichtjes bediend worden; niet met een ruk schakelen.
- Kent o.a. veel filmsterren, die dure en snelle wagens heb- ben uit oogpunt van prestige en image. Verreweg de meesten durven echter niet harder dan 140 te rijden.
- Cliënten met dergelijke wagens kijken niet op reparatiekos- ten, als het maar goed is. Zijn dit gewend.
- Bij inruil éénmaal een prijs noemen; geen gemarchandeer.
- Als er een chauffeur (van de eigenaar) in het spel is, deze goed bedenken.
- Radio in Nederland laten installeren; de standaardradio.
- De climatiseur (en het gekleurde glas) is voor de SM een noodzakelijkheid. Zonder die komen er pertinent klachten.

../..

Zaterdag, 18 juli 1970 (vervolg).

M. TIRI (?) van bureau de méthode :

Ook dit werd, met alle respect, weer een roommelige middag, vandaar alleen wat opmerkingen.

- SM ook met jersey bekleding verkopen. Interieur maakt zeer luxueuze indruk en zittingen hebben niet het nadeel van kou- en warmte-isolatie.
- De SM zal minder concurrentie hebben dan de GS.
- De SM is een GT-auto. Luxe reiswagen die snel is en zeer comfortabel en volledig is uitgerust.
- Dashboard reflecteert in voorruit.
- Grote reserveband in de kofferruimte is wel een bezwaar. De bandenmaat zal t.z.t. nog vergroot worden tot 205 of 215.
- De vering van de DS is al minder soepel dan vroeger. Voor de SM nog iets minder soepel.
- Men verwacht in oktober 8 à 10 SM's per dag te maken.
- De SM is op hoge snelheden veel zuiniger dan vele concurrenten.
- De SM moet in de werkplaats op een aparte plaats gerepareerd worden. Mag persé niet tussen de 2cv's staan.
- Er is veel vertraging bij de fabricage van de SM. Men verwacht de eerste SM's aan de belangrijke Parijse cliënten pas in november te kunnen leveren. Daarna waarschijnlijk in mondjesmaat voor exportlanden.
- De op luxe ingestelde cliënten (ook ex-clieñten van klassieke wagens) zullen meer genoeg beleven aan de SM dan de echte sportieve rijders.
- Het rijden tot 180 km/uur is een meer of minder bekende belevenis voor de snelle Citroën rijders. Bij 200 km en hoger worden de problemen van anticipatie en uiterste attentie groter. De vrachtwagens lijken stil te staan en de personenwagens lijken langzame 2cv's. Voor normale klanten moet de SM als snelle, comfortabele reiswagen worden aanbevolen. Deze klanten moeten nooit worden aangemoedigd zeer snel (180, 200 en hoger) te rijden.

../..

Zaterdag, 18 juli 1970 (vervolg).

Er zal zich voor vele cliënten, vooral voor diegenen die niet gewend zijn echt snel te rijden, een nieuwe wereld openbaren met alle genoegens, maar ook met alle gevaren van dien.

Niet alleen het zich zeer snel verplaatsen dat als een speciale sensatie zal worden ervaren, doch het voortsnellen met een auto met een dergelijk stuurtype als de SM eist extra behoedzaamheid.

- Er werd uitgebreid over snel rijden met de SM gesproken en de noodzakelijkheid de SM-kopers met tact op de hiermee samengaande gevaren te wijzen.

A.R. de Haan.

23 juli 1970