



starterre.fr
CENTRE AUTOMOBILE MULTIMARQUE



☆☆☆☆☆

1800 VÉHICULES À LA DEMANDE ET DES SERVICES À LA CARTE

- ✓ Garantie constructeur (véhicules 0km)
- ✓ Garantie 1 an (véhicules d'occasion)
- ✓ Garantie « satisfait ou remboursé* »
- ✓ Offres de reprise et de rachat de véhicules
- ✓ Solutions de financement sur-mesure
- ✓ Location de véhicules équestres, camping-cars, pick-up...
- ✓ Atelier réparation, entretien et préparation
- ✓ Magasin d'accessoires et pose



starterre.fr
CENTRE AUTOMOBILE MULTIMARQUE

*Voir conditions en concession ou sur www.starterre.fr



ÉDITO

PAR JEAN-LOUIS BRISSAUD,
PDG DE STARTERRE

4X4 TOUT TERRAIN MAGAZINE | ÉDITION SPÉCIALE STARTERRE

ÉDITÉ PAR DBDC I

SARL au capital de 5 000 euros / RCS Créteil B 488 029 513
61, avenue Gambetta 94100 Saint-Maur-des-Fossés - France
Tél. : 01 77 01 83 00 - Fax : 01 77 01 83 18

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION I Cyril VOISIN, CONCEPTION STARTERRE

RÉDACTION I Etienne CRÉBESSÈGUES

CONCEPTRICES GRAPHISTES I Morgane BENAMEUR, CELINE MAAREK

PHOTOGRAPHE I Etienne CRÉBESSÈGUES, D.R.

DIRECTEUR DE LA PUBLICITÉ I Éric LEBON - eric@groupeoffroads.com

CHEF DE PUBLICITÉ I Camille GUILBERT - camille@groupeoffroads.com
Tél. : 01 77 01 83 11 - Fax : 01 77 01 83 18

ASSISTANTE DE PUBLICITÉ I Solène CHARBONNIER
Tél. : 01 77 01 83 13 - solene@groupeoffroads.com

IMPRESSION I Centre Impression

« CHERS CLIENTS,

C'est avec plaisir et fierté que je vous propose de découvrir l'univers Starterre. Depuis 1992, nous n'avons cessé de cultiver l'esprit d'entreprendre, le plaisir d'innover et de vous satisfaire.

Etre à l'écoute de chacun d'entre vous, être précurseur sur le marché, voilà deux des moteurs de Starterre, deux des fers de lance que chaque membre de l'équipe perpétue au quotidien.

Nous nous attachons à être toujours plus performants, et cela fonctionne ! Je vous confiais même l'une de mes certitudes, ce n'est pas le succès qui nous donne le plus de plaisir, mais bel et bien le plaisir de vous servir.

Concrètement, nous vendons plus de 11 000 véhicules par an.

Un pick-up, un camping-car, un van à chevaux, une berline haut de gamme, une citadine... Chez Starterre nous mettons un point d'honneur à répondre à chacune de vos attentes. Revendeurs ou particuliers, c'est avec la même énergie et le même talent que nos équipes répondent le plus précisément possible à votre attente, car vous êtes nos meilleurs ambassadeurs.

Je vous laisse découvrir notre univers, bonne lecture et à bientôt chez Starterre. »

« DEAR CUSTOMERS,

It is with pleasure and pride which I suggest you to discover the Starterre universe. Since 1992, we never stop cultivating the enterprising mind, the pleasure to innovate and to satisfy you. Listen to each of you, to be precursory on the market, here are the two driving forces of Starterre, two of the spearheads that every member of the team perpetuate everyday.

We attempt to be always more successful, and it works! I would confide you even one of my certainties, it is not the success which gives us most pleasure, but well and truly the pleasure to serve you. Concretely, we sell more than 11 000 vehicles per year.

A pick-up, a camper, horse vans, a premium sedan, a city-dweller... At Starterre we make it a point of honor to answer each of your expectations. Retailers or private individuals, it is with the same energy and the same talent that our teams answer as much as possible to your attent, because you are our best ambassadors.

I let you discover our universe, good reading and see you soon at Starterre. »



STARTERRE EN CHIFFRES

1992
année
de création

+ de 100 000
véhicules vendus depuis 1992



SAS au capital de
3 000 000 €
Chiffre d'affaires
166 000 000 €


1 800 véhicules 0 km
ou d'occasion disponibles
en stock ou en arrivage

**JUSQU'À
45%**
DE REMISE

11 000 véhicules vendus par an

**PLUS DE
30 MARQUES**
parmi les plus grands
constructeurs français
et étrangers

STARTERRE, partenaire de
vos loisirs avec chaque année :

100 
camions chevaux
vendus

120 
camping cars
vendus

40 JOURS
c'est la durée
moyenne de la
rotation des stocks



30 000 M²
de surface et
80 PERSONNES
à votre service



MECATERRE :
1 400 M² D'ATELIER
pour la préparation,
l'entretien et la réparation

CONCESSIONNAIRE
ISUZU



500 DMAX
vendus chaque
année



50 000 4X4
vendus depuis 1992



10 véhicules de courtoisie



LE SYSTÈME STARTERRE

THE STARTERRE SYSTEM

CHRISTIAN FERNANDEZ
DIRECTEUR GÉNÉRAL



WHAT IS THE JOB OF STARTERRE?

Our business is divided into three parts:

QUEL EST LE MÉTIER DE STARTERRE ?

Notre métier se décompose en trois grandes parties :

1. LES APPROVISIONNEMENTS

C'est la clef de voûte de notre système. Pour l'automobile, nous sommes un régulateur de marché. Nous achetons et revendons à travers l'Europe entière les surproductions des plus grandes marques, et nous approvisionnons les marchés en manque de véhicules. Ensuite, nous anticipons la demande en permanence, en analysant les différentes attentes du marché européen. Notre volonté étant toujours de servir aussi bien nos partenaires marchands à gros volume, que de plus petits garages.

Cette stratégie nous amène à développer en permanence de nouveaux concepts pour nos revendeurs, dans les domaines du marketing, du web, ou encore du financement, où nous disposons d'un panel d'offres uniques sur le marché.

Notre savoir-faire dans **la vente et l'accompagnement des revendeurs professionnels représente 70% de notre activité**. Pour l'équestre, le camping-car et Isuzu, c'est différent, car nous intégrons les réseaux de distribution classique avec un contrat de distribution officiel.

« NOTRE FONCTION EST DE SÉCURISER AU MAXIMUM LES ÉCHANGES. IL EST TRÈS IMPORTANT DE CONQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS, ET PLUS ENCORE DE LES FIDÉLISER. »

2. LE STOCKAGE ET LA COMMERCIALISATION

Aujourd'hui, entre les restylages (facelift), les nouveaux modèles, et les évolutions mécaniques, la durée de vie d'un véhicule est très courte. L'une de nos grandes forces chez Starterre est d'avoir une rotation de notre parc très rapide (40 jours en moyenne). Cette spécificité nous permet de proposer à nos clients à la fois des véhicules récents et à des tarifs compétitifs.

Nous commercialisons près de **40 marques** et **650 références**, pour des ventes d'environ **1000 véhicules par mois**. Notre principal canal de distribution est la vente aux professionnels avec **près de 1500 clients actifs**, pour des volumes allant de un à des centaines de véhicules par année.

1. SUPPLIES

It is the keystone of our system. For automotive, we are a market regulator. We buy and resell through whole Europe the overproduction of the biggest brands, and we supply the markets with lack of vehicles. Then, we anticipate the demand permanently, by analyzing the various expectations of the European market. Our will is always to serve both our merchant partners with high volume, as smaller garages. Our function is to reassure at the most the exchanges. It is very important to gain new customers, and even more retain our customers.

This strategy brings us to develop permanently new concepts for our retailers, in the domains of the marketing, Web, or still the financing, where we have a panel of unique offers on the market. Our know-how in the sale and the support of the professional retailers represents 70 % of our activity.

2. THE STORAGE AND THE COMMERCIALIZATION

Today, between facelift, new models, and mechanical evolutions, the life expectancy of a vehicle is very short. One of our big strengths at Starterre is to have a rotation of our park very fast (40 days on average). This specificity allows us to propose to our customers at the same time recent vehicles and with competitive price.

We market almost 40 marks and 650 references, for sales of about 1000 vehicles a month. Our main distribution channel is the sale to the professionals with about 1500 active customers, for volumes going from one to hundreds of vehicles a year.





3. LA FIDÉLISATION

Que l'on travaille avec des particuliers ou des professionnels, la satisfaction client est notre priorité. Dans ce sens nous avons développé un service de suivi après-vente.



ET COMMENT TRAITÉZ-VOUS LE VÉHICULE D'OCCASION ?

Avec la même exigence et rigueur que pour les véhicules neufs, avec toujours en tête le souci de la transparence. Nous ne serions pas présents depuis 1992 si les clients n'étaient pas satisfaits de notre service.

3. THE CUSTOMER LOYALTY

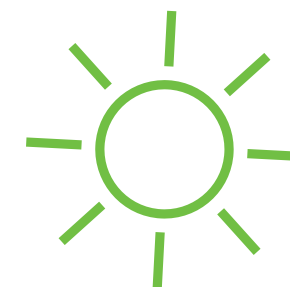
That we work with private individuals or professionals, the customer satisfaction is our priority. In this sense we developed a follow-up after-sales service.

AND HOW DO YOU HANDLE THE SECOND-HAND VEHICLE?

With the same requirement and the rigor as for the new vehicles, with always in mind the concern of the transparency. We would not be present since 1992 if the customers were not satisfied by our service.



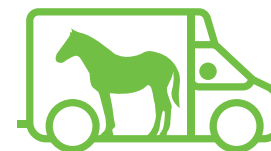
**LOUEZ
NOUS :)**



CAMPING-CAR



PICK-UP



VANS ET CAMIONS CHEVAUX

**1 JOURNÉE
1 WEEK-END
1 SEMAINE
1 MOIS...**

RETROUVEZ TOUS NOS VÉHICULES SUR :



starterre.fr
CENTRE AUTOMOBILE MULTIMARQUE



LE 4X4 DANS L'ÂME THE 4X4 IN THE SOUL

STARTERRE, C'EST AUSSI LE PREMIER DISTRIBUTEUR DU FAMEUX ISUZU DMAX EN FRANCE

Eric Lecreux, Directeur Réseau BtoB Isuzu, fait partie de Starterre depuis sa création en 1992, explication d'un passionné. L'entreprise ayant débuté avec la vente de 4x4, c'est tout naturellement que ce passionné s'occupe aujourd'hui du réseau Lepickup.fr

« Les 4x4 ont toujours fait partie de notre univers. Nous en avons vendu plus de 50 000 depuis le début de l'entreprise. Chez Starterre, nous avons le 4X4 dans l'âme ! »

C'est un marché spécifique qui nous tient à cœur, car nous avons commencé par distribuer toutes les marques. En 2004, nous avons saisi l'opportunité de développer un nouvel arrivant sur le marché français : Isuzu, premier fabricant de moteurs diesels au monde.

Véritable outil à tout faire aussi bien pour les professionnels que pour les particuliers, le Dmax puisqu'il s'agit de lui, était à l'époque le seul pick-up disponible en 3 litres. **Aujourd'hui nous en vendons 500 par an.**

ET VOTRE LABEL LEPICKUP.FR ?

L'idée de Lepickup.fr est de regrouper notre réseau de spécialistes sur l'ensemble du territoire français, 22 garages font à ce jour partie intégrante de Lepickup.fr. Qualité, service, notre volonté est d'offrir à la fois aux garages

des outils d'aide à la vente et aux clients finaux (particuliers ou professionnels), un standard de qualité, service après-vente, ou plutôt suivi après-vente comme nous aimons tant à dire chez Starterre.

Si vous venez faire entretenir votre Dmax dans nos ateliers nous vous prêtons un Dmax. Mais le service ne s'arrête pas là, nous vous proposons aussi des remises sur les équipements et accessoires. C'est d'ailleurs une autre marque du groupe, Starequip, qui s'occupe de sélectionner une gamme complète et surtout avec un excellent rapport qualité prix, aussi bien pour Dmax que pour le camping-car et l'équestre. Notre objectif est toujours d'apporter un service supplémentaire aux clients Starterre.

ERIC
LECREUX
DIRECTEUR
RÉSEAU BTOB
ISUZU



RECHERCHEZ-VOUS D'AUTRES GARAGES PARTENAIRES ?

Cela fait partie intégrante de mon quotidien, nous avons déjà **22 partenaires** qui vendent aussi bien du Dmax que les autres véhicules que nous proposons. Nous avons d'ores et déjà **270 sites en marque blanche qui fonctionnent, 300 pour la fin d'année.** Nous sommes toujours à la recherche de partenaires qui souhaitent se fédérer et qui se battent jour après jour avec l'envie d'avancer humblement mais sûrement.

À QUELS ÉVÉNEMENTS PARTICIPEZ-VOUS ?

Le rallye Aïcha des Gazelles avec 18 Dmax au départ et bien sûr 18 à l'arrivée, nous avons aussi participé au Tony Parker Tour.

STARTERRE IS ALSO THE FIRST DISTRIBUTOR OF THE FAMOUS ISUZU DMAX IN FRANCE

Eric Lecreux, person in charge of Isuzu is a member of Starterre since 1992, explanation of an enthusiast. The company having begun with the sale of 4x4, it is quite naturally that this enthusiast takes care of the network Lepickup.fr today. « 4x4 have always been a part of our universe. We sold more than 50 000 since the beginning of the company. At Starterre, we have the 4x4 in the soul! » It is a specific market which means a lot to us, because we began by distributing all the brands. In 2004, we seized the opportunity to develop a newcomer on the French market: Isuzu, the first manufacturer of diesel engines in the world. Real all-purpose tool as well for the professionals as for the private individuals, the Dmax because it is about him, was in the time the only available pick-up in 3 liters. Today we sell 500 a year.

AND YOUR LABEL LEPICKUP.FR?

The idea of Lepickup.fr is to regroup our specialists' network on the whole French territory, 22 garages make this day integral part of Lepickup.fr. Quality, service, our will is to offer at the same time to the garages aid tools for selling and to the end customers (private individuals or professionals), a quality standard, an after-sales service, or rather follow-up after-sales service as we like so much saying at Starterre.

If you come to make maintain your Dmax in our workshops we lend you a Dmax. But the service does not stop there, we also propose you discounts on equipments and accessories. It is moreover an other brand of the group, Starequip, who takes care by selecting a complete range and especially with an excellent price-quality relationship, as well for Dmax as for the camper and the equestrian. Our objective is always to bring an additional service to the customers Starterre.

« Each of our customers receives privilege card which grants him discounts at Starequip as well as at Mecaterre, our mechanical workshop. We are only at the beginning of this card and expect of course to develop it with a maximum of benefits.

DO YOU LOOK FOR OTHER PARTNER GARAGES?

It is an integral part of my everyday life, we have already 22 partners who sell as well of Dmax than the others vehicles than we propose. We already have 270 white label sites which work, 300 for the end of year. We are always in search of partners who wish to federate and who fight day after day with the desire to move forward humbly but certainly.

IN WHICH EVENTS DO YOU PARTICIPATE?

The rally Aïcha des Gazelles with 18 Dmax at first and of course 18 on arrival, we also participated in the Tony Parker Tour.

« CHACUN DE NOS CLIENTS REÇOIT UNE CARTE PRIVILÈGE QUI LUI OCTROIE DES REMISES SUR LE DMAX AINSI QUE SUR LES ACCESSOIRES, NOUS N'EN SOMMES QU'AU DÉBUT DE CETTE CARTE ET COMPTONS BIEN SÛR LA DÉVELOPPER AVEC UN MAXIMUM D'AVANTAGES. »



LE CAMPING-CAR AUTREMENT THE CAMPER OTHERWISE

**KRISTOF
KOUROUGIORGAKIS**
DIRECTEUR
DES VÉHICULES
DE LOISIRS



DEPUIS JANVIER 2012, STARTERRE DÉVELOPPE L'ACTIVITÉ CAMPING-CAR, QUI SE VEUT UN COMPLÉMENT À L'AUTOMOBILE.



« Nous sommes partis d'un constat simple : nos clients automobiles avaient des envies de voyager autrement. Nous avons donc mis en place des services innovants et inédits pour les accompagner dans l'achat d'un camping-car ».

Nous sommes persuadés que les fourgons aménagés ont un grand avenir sur notre marché. Plus petit, plus facile à utiliser en ville, ils sont aussi plus abordables. Le camping-car bénéficie de tous les services de Starterre,

voiture de courtoisie, atelier, financement... Nous mettons un point d'honneur à servir le client en fonction de ses besoins, et non du stock que nous avons sur notre parc.

Chez Starterre des clients bien renseignés et bien guidés dans leur démarche d'achat ou de location sont des clients satisfaits. Ils sont nos meilleurs ambassadeurs. Dans la continuité de notre activité camping-car, nous avons aussi mis en place une boutique d'accessoires qui permet de répondre à chaque demande.

Ce marché de niche est une particularité chez Starterre, à l'instar de la partie équestre nous sommes distributeur officiel, lié contractuellement à des constructeurs comme TEC, Westfalia, Hymercar, et Campérêve. **Nous vendons entre 12 et 15 camping-cars par mois.**



SINCE JANUARY, 2012, STARTERRE DEVELOPS THE CAMPER ACTIVITY, THAT COMPLEMENTS THE AUTOMOBILE.

« We started from a simple report: our automotive customers had desire to travel differently. We thus set up innovative and new services to assist them in the purchase of a camper ».

Starterre it is also the rental camper from 690 € per week, either to try a vehicle or to satisfy a desire to escape, Starterre proposes several offers for four days, one week, one month, or more if affinities.

« We believe that the converted vans have a great future in our market. Smaller, easier to use in town, they are also more affordable. The camper has all the services Starterre, courtesy car, workshop, financing... We make a point of honor to serve the customer according to his needs, not the stock we have on our park.

At Starterre customers well informed and well guided in their purchasing process or lease are satisfied customers. They are our best ambassadors. In the continuity of our camper activity, we have also set up an accessories shop which allows to answer every request.

This niche market is a feature in Starterre, like the equestrian part we are official distributor, bound contractually to manufacturers such as TEC, Westfalia, Hymercar and Campérêve. We sell between 12 and 15 campers per month. »

« **STARTERRE C'EST AUSSI LA LOCATION DE CAMPING-CAR À PARTIR DE 690 € LA SEMAINE, QUE CE SOIT POUR ESSAYER UN VÉHICULE OU POUR ASSOUIR UNE ENVIE D'ÉVASION, STARTERRE PROPOSE PLUSIEURS OFFRES POUR QUATRE JOURS, UNE SEMAINE, UN MOIS, OU PLUS SI AFFINITÉS. »**





VOTRE PARTENAIRE ÉQUESTRE

YOUR EQUESTRIAN PARTNER

**OPHÉLIE
BRISAUD**
RESPONSABLE
SECTEUR
ÉQUESTRE



C'EST LA RENCONTRE DE LA PASSION ÉQUESTRE ET L'ENVIE DE RÉVOLUTIONNER UN MARCHÉ QUI A CONDUIT STARTERRE À S'INTÉRESSER À CE MARCHÉ EN PLEINE EXPANSION.

Ce n'est autre que la fille du fondateur de Starterre, Ophélie Brissaud, qui en tant que passionnée fût à l'origine de ce nouveau département. Eleveuse de chevaux et cavalière, Ophélie développe une offre au service des clients.

L'offre s'articule autour de deux types de véhicules, les vans tractés et les camions chevaux. « Comme en automobile, nous tenons à notre étiquette multimarque afin de pouvoir proposer à nos clients le produit exact qui répondra à leur besoin, et ce, aussi bien en terme de prix que d'utilisation. Nous pouvons

ainsi proposer des camions neufs mais aussi d'occasion, sur lequel le client choisira sa « caisse » nous confie Ophélie.

« LA STRATÉGIE EST AUSSI DE DÉVELOPPER UN VOLUME DE VENTE À TRAVERS UN RÉSEAU DE REVENDEURS COMPÉTENTS ET DYNAMIQUES QUI PUISSE S'ÉPANOUIR DANS L'UNIVERS ET LA PHILOSOPHIE STARTERRE. »

La synergie était simple à trouver, l'expérience et la compétence d'une éleveuse passionnée et le savoir-faire du groupe Starterre sur les véhicules utilitaires. Le choix des carrossiers s'est effectué en fonction de la qualité de leurs réalisations.

« Aujourd'hui nous sommes les seuls à proposer un stock permanent aussi important. Chez nous, culture maison oblige, le client peut tout trouver et nous pouvons tout lui proposer ! C'est un marché de niche haut de gamme que nous traitons avec le plus grand soin. Et comme d'habitude, nos clients bénéficient d'un suivi après-vente hors pair. Véhicules de courtoisie, location de véhicules, produits complémentaires, tout est étudié pour faciliter au maximum la vie de nos clients.

Nous devons leur apporter le meilleur service possible pour assouvir leur passion ».

L'objectif, poursuit Ophélie, est d'obtenir un réseau de revendeurs européen pour devenir l'un des acteurs incontournables de ce secteur qui, il faut le reconnaître est un milieu très fermé, où il faut faire ses preuves pour s'imposer. C'est ce que nous sommes en train de réaliser, car depuis 2012 que l'activité existe chez Starterre, le département équestre ne cesse de croître. Nous commercialisons aujourd'hui une

IT IS THE MEETING OF THE EQUESTRIAN PASSION AND THE DESIRE TO REVOLUTIONIZE THE MARKET WHICH LED STARTERRE TO BE INTERESTED IN THIS RAPIDLY GROWING MARKET.

This is none other than the daughter of the founder of Starterre, Ophélie Brissaud, who as passionate was at the origin of this new department. Horse breeder and rider, Ophélie develops an offer to customer service. The offer articulates around two types of vehicle, the towed vans and trucks horses.

«As in automobile, we hold in our ethics multibrand to be able to propose to our customers the exact product which will answer their need, and it is true as well in valuable term as of use. We can thus propose new but also second-hand trucks, on whom the customer will choose his «bodywork» confides us Ophélie. The synergy was simple to find, the experience and the skill of a passionate breeder and the know-how of the group Starterre on commercial vehicles. The choice of the coachbuilders was made according to the quality of their realization.

«Today we are the only ones to propose a permanent stock so important. With us, culture house required, the customer can find everything and we can propose him everything! It is the high-end niche market which we handle with the biggest care. And as usual, our customers benefit from an outstanding after-sales follow-up. Vehicles of courtesy, rent of vehicles, everything is studied to facilitate at best the life of our customers. We have to bring them the best possible service to satisfy their passion».

The objective, continue Ophélie, is to obtain retailers' European network to become one of the major actors of this sector which, it is necessary to recognize it is a very closed environment, where it is necessary to show its ability to stand out. It is what we are realizing, because since 2012 that the activity exists in Starterre, the equestrian department does not stop growing. We market today hundred vehicles a year.

The strategy is also to develop a volume of sale through a network of competent and dynamic retailers which can bloom in the universe and the philosophy Starterre.





LE FINANCEMENT

THE FINANCING

LE SERVICE FINANCEMENT CHEZ STARTERRE EXISTE DEPUIS 2012, IL A VU LE JOUR AVEC L'ARRIVÉE DE CHRISTEL GRAN ET D'AMANDINE SALICHON AU SEIN DES ÉQUIPES DE VENTE. AUJOURD'HUI C'EST PLUS DE 1200 CLIENTS QUI NOUS FONT CONFIANCE.

QUELLE EN EST L'ACTIVITÉ ? QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS ?

Nous sommes en mesure de proposer une offre de financement ou de location adaptée aux besoins de nos clients. Nous travaillons différents produits :

- Le crédit classique
- La location avec option d'achat & Crédit-bail pour les entreprises
- La location longue durée

En tant que professionnel de l'automobile, nous proposons aussi des prestations complémentaires qui enrichissent notre offre :

- la protection du capital : remboursement de la valeur à neuf,
- la protection du bien : formules d'entretien, l'extension de garantie constructeur,
- la protection de la personne : assurance décès, invalidité, maladie, chômage.

C'est une offre très complète qui nous permet de répondre à chaque besoin de financement de manière très concrète et adaptée car chaque client est unique.

UTILISEZ-VOUS DES « PROCESS » DIFFÉRENTS EN FONCTION DES TYPES DE CLIENTS ?

Pour nos clients particuliers, nous tentons de répondre à leurs besoins en prenant en compte leur budget ainsi que l'utilisation du futur véhicule à travers des échanges sur leur véhicule actuel.

Pour nos clients professionnels (entreprises), nous faisons une recherche en fonction de l'utilisation du véhicule, du kilométrage que celui-ci parcourra, ainsi que le rachat ou non du véhicule en fin de contrat par le client.

AMANDINE SALICHON
SERVICE
FINANCEMENT



OÙ SE SITUE VOTRE AVANTAGE CONCURRENTIEL ?

Nous sommes en mesure de proposer un service personnalisé alliant simplicité, souplesse et réactivité. Les réponses de financement sont rapides voire même immédiates, tout comme la prise en charge de nos clients. Nous assurons un véritable suivi du client, de sa prise en charge jusqu'à la fin du dossier de financement, en assurant un réel service après-vente (relance, remboursement partiel anticipé, prise en charge de garantie,...). Nous restons les interlocutrices privilégiées de nos clients.

De plus, nos prestations complémentaires répondent aux besoins des automobilistes d'aujourd'hui.

QUELLES SONT LES ÉVOLUTIONS À VENIR ?

A l'avenir, 100% de nos clients devraient repartir avec une offre de financement ou de location en fonction de leurs besoins. Le financement est un réel atout pour la fidélisation des clients.

THE FINANCING SERVICE AT STARTERRE EXISTS SINCE 2012, IT EMERGED WITH THE ARRIVAL OF CHRISTEL GRAN AND AMANDINE SALICHON WITHIN SALES TEAMS. TODAY IT IS MORE THAN 1 200 CUSTOMERS WHO TRUST US.

WHAT IS THE ACTIVITY? WHAT SERVICES DO YOU PROPOSE?

We are capable of proposing an offer of financing or rent adapted to the needs of our customers. We work various products:

- The classic credit
- The rental with purchase option and Leasing for companies
- The long-term rental

As professional of the automobile, we also propose complementary services which enrich our offer:

- The protection of the capital: repayment of replacement value
- The protection of the properties: maintenance formulas, the extension of guarantee manufacturer.
- The protection of the person: whole-life insurance, incapacity, disease, unemployment. It is the very complete offer which allows us to answer every need for financing in a very concrete and adapted way because every customer is unique.

DO YOU USE «PROCESS» BASED ON DIFFERENT TYPES OF CUSTOMERS?

For our individual customers, we try to meet their needs by taking into account their budget as well as the use of the future vehicle through exchanges on their current vehicle.

For our business customers, we make a research according on the use of the vehicle, the mileage which this one will travel, as well as the repurchase or not of the vehicle at the end of contract by the customer.

WHERE IS YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE?

We are capable of proposing a personalized service allying simplicity, flexibility and reactivity. The answers of financing are fast even immediate, just like the care of our customers. We assure a real follow-up of the customer of its care until the end of the funding application by assuring a real after-sales service (recovery, partial early repayment, support guarantee). We remain the privileged interlocutors of our customers. Furthermore, our complementary services meet the needs of today's motorists.

WHAT ARE THE FUTURE DEVELOPMENTS?

In the future, 100% of our customers should leave with a financing or leasing offer office needs. Funding is a real asset for customer retention.





MECATERRE 1400 M² D'ATELIER

MECATERRE, ENGINE SHOP

**JEAN-LOUIS
BRISAUD**
PDG DE
STARTERRE



GARDER LE CONTACT AVEC NOS CLIENTS, CETTE DÉMARCHE VA PLUS LOIN QUE LA SIMPLE RELATION COMMERCIALE.



« Il est très important pour nous de suivre nos clients » explique Jean-Louis Brissaud, PDG du groupe. « Mecaterre est la suite logique de notre savoir-faire ! On ne pouvait pas s'arrêter à la vente d'une voiture, d'un camping-car, d'un van à chevaux ou bien d'un pick-up. Nous avons donc créé un atelier autonome qui comme un garage, accueille, prend ses rendez-vous avec le même sérieux que lors de la vente. Chaque client Mecaterre se verra proposer un véhicule de courtoisie renouvelé constamment afin que l'entretien ne soit pas perçu comme une contrainte. Il ne faut pas oublier qu'un client satisfait parlera en bien de son expérience, c'est la meilleure publicité ». Mecaterre est composé de mécaniciens confirmés et formés pour intervenir sur toutes les marques présentes au

catalogue. Avec un équipement et un outillage de dernière génération, aucune inquiétude sur le SAV mécanique ou esthétique. Les réparations sont faites dans les règles de l'art pour assurer service et sécurité. Tous les véhicules bénéficient des mêmes garanties constructeur que chez un concessionnaire officiel, ces garanties sont valables dans tout le réseau européen de la marque. L'entretien peut être réalisé aussi bien au sein du réseau de la marque que chez Mecaterre.

Mecaterre c'est aussi...

Le service est le maître mot chez Starterre.

Que vous ayez acheté une berline, un camping-car, un van à chevaux ou encore un pick-up, Mecaterre vous propose également un large choix d'accessoires ou d'aménagements pour votre véhicule. « Les camping-car, les camions à chevaux et les pick-up sont des produits à la carte. Notre métier est de proposer le plus large choix possible en la matière. Notre volonté est d'aller plus loin que la simple vente

d'accessoires. **C'est donc un service global que nous proposons à nos clients** » nous explique Jean-Louis Brissaud. « Transparence, exigence et conseils pour équiper à la juste mesure, sans faire gonfler artificiellement la facture avec des équipements superflus, inutiles ou de mauvaise qualité ». Une autre idée du commerce.

« IL EST TRÈS IMPORTANT POUR NOUS DE SUIVRE NOS CLIENTS. IL NE FAUT PAS OUBLIER QU'UN CLIENT SATISFAIT PARLERA EN BIEN DE SON EXPÉRIENCE, C'EST LA MEILLEURE PUBLICITÉ »

FOLLOWING UP OUR CUSTOMERS IS AN APPROACH WHICH GOES FURTHER THAN THE SIMPLE CUSTOMER RELATIONSHIP.

« For us, monitoring our customers is very important » explains Jean-Louis Brissaud, CEO of the group. « Mecaterre is the logical next stage of our know-how. We could not limit ourselves to the sale of a car, a camper, a horses van or a pick up. Therefore, we created an autonomous engine shop which, as a garage, welcomes its customers, manages its appointments with the same seriousness as during the selling. We will propose to each Mecaterre customer a courtesy car, constantly renewed so that the maintenance isn't perceived as a constraint. Don't forget that a satisfied customer will speak highly of his own experience. That is the best publicity. » Mecaterre is made up of experienced and trained mechanics to intervene on all brand models proposed in the catalogue. With equipment and tools of last generation, no worries on the mechanic or esthetic after sales service. Repairs are made by the rule book to insure service and security. All vehicles get the same constructor guarantees than those offered by an official car dealer, and are also valid in the european network of any car maker. The upkeep can be carried out in the brand network as well as in Mecaterre. Mecaterre, it's also...

At Starterre, « service » is the keyword. Regardless of whether you bought a saloon, a camper, a horses van or a pick-up, Mecaterre will propose you a wide selection of accessories and layouts for your vehicle. « Campers, horses vans and pick-ups are personalised products. Our job is to propose the largest choice. Our target is to go further than a simple selling of accessories. We offer a global service to our customers » explains Jean-Louis Brissaud. Transparency, compliance and guidance to equip fairly, without artificially padding the bill with superfluous, unnecessary or bad quality equipments ». Another concept of trading.





LE SERVICE INFORMATIQUE THE IT DEPARTMENT

DAVID
PERTOSA
CHEF DE
PROJET WEB



STARTERRE, C'EST UNE RÉUSSITE LIÉE AU DÉVELOPPEMENT DE L'INTERNET, DAVID PERTOSA, CHEF DE PROJET WEB NOUS EN DIT UN PEU PLUS.

DAVID, QUEL EST VOTRE PARCOURS ?

Lyonnais d'origine, je dispose d'une double compétence en informatique tant sur le plan de l'administration de réseaux d'entreprise qu'en développement web. J'ai rejoint Starterre en 2011 et je suis actuellement chef de projet en charge des sites internet de la société. J'ai vu Starterre se développer de manière impressionnante, tant du point de vue du business que de l'environnement, après le déménagement dans nos nouveaux locaux de Saint-Fons marqué par une soirée inaugurale mémorable. Du côté informatique aussi nous avons changé de braquet en doublant les effectifs de l'équipe. **5 au printemps 2012, nous sommes désormais 12 personnes réparties en 3 entités : gestion de**

l'infrastructure réseau, développement du système de gestion automobile, et enfin développement des projets web dont j'ai la responsabilité.

QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS AU SEIN DE STARTERRE ?

Les équipes sont sur tous les fronts et nous sommes en veille permanente pour nous adapter aux nouvelles technologies et aux fortes exigences du métier de distributeur automobile : cela va de la GED (Gestion Electronique de Documents) en cours de déploiement, à l'informatisation de tous les « process » liés à la vente automobile. Le côté B2C n'est pas en reste puisque nous travaillons activement à la refonte de tous nos sites vitrines dont la plupart devraient sortir d'ici la fin de l'année. 2016 est une année pleine de nouveautés pour nos internautes « grand public » : nouveaux designs, nouvelles fonctionnalités e-commerce, sans oublier la création de nouveaux sites d'accessoires dans

tous les univers Starterre (4x4, camping-car, sports équestre).

QUELS AVANTAGES COMPÉTITIFS EN DÉCOULENT ?

Notre avantage est manifeste par rapport à la concurrence et, je le constate chaque jour, même nombre de nos marchands portent sur nous un regard envieux. En effet, le choix de la direction a toujours été de **disposer d'un service informatique entièrement dédié**. Cela nous permet de maintenir une réactivité qui peut difficilement être atteinte avec des prestataires extérieurs. L'évolution des règles de gestion liées à l'achat de véhicules dans l'Europe entière et une pression toujours plus grande de la concurrence (et de l'environnement général) obligent à **toujours être à l'écoute afin de comprendre le métier**. Les règles évoluent sans cesse et la bonne compréhension de celles-ci est indispensable afin de proposer un service efficace et des informations justes à nos clients.

STARTERRE, IT IS A SUCCESS BOUND TO THE DEVELOPMENT OF THE INTERNET, DAVID PERTOSA, WEB PROJECT MANAGER TELLS US A LITTLE MORE.

DAVID, WHAT IS YOUR BACKGROUND?

Lyonnais of origin, I have a double skill in both in terms of the administration of corporate networks that web development. I joined Starterre in 2011 and I am currently project manager in charge of the websites of the company. I saw Starterre developing in a impressive way, both from the point of view of the business and of the environment, after the moving in our new premises of Saint-Fons marked by a memorable inaugural evening. Of the IT side also we changed gear ratio by doubling the staff of the team: from 5 to spring 2012, we are now on 12 people. We are divided in 3 entities: management of the network infrastructure, development of the automobile management system, and finally development of Web projects for which I am responsible.

WHAT ARE SPECIFICITIES WITHIN STARTERRE?

The teams are on all the fronts and we are in constant watch to adapt to new technologies and the strong requirements of the automotive distribution business: it goes of the EDM (ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT) in the course of deployment, of the computerization of all the «process» related to car sales. Thanks to a management system dedicated via the establishment of a new commercial website B2B full of new novelties by this day in the world of commercial websites. B2C side is not outdone because we are actively working to redesign all our showcase sites most of which should go out by the end of the year. 2015 will be a year full of novelties for our «consumer» Internet users: new designs, new features e-commerce, without forgetting the creation of new sites of accessories in all the universes Starterre (4x4, camper, equestrian sports).

WHAT COMPETITIVE ADVANTAGES ENSUE FROM IT?

Our advantage is obvious regarding to the competition and, I notice it every day, even many of our merchants concerns us an envious look. Indeed, the choice of the direction has always been to have a completely dedicated IT service. It allows us to maintain a reactivity which can hardly be reached with external service providers. The evolution of management rules related to the purchase of vehicles throughout Europe and an ever-increasing pressure of competition (and of the general environment) require to always be listening to understand the job because the rules are constantly changing and the good understanding of these is essential to propose an effective service and accurate information to our customers.



BOOSTEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRE REJOIGNEZ LA 1^{ÈRE} PLATEFORME DE BUSINESS AUTOMOBILE



Prenez la main sur notre parc automobile et commercialisez
un catalogue de **plus de 1 800 véhicules**



Les avantages des sites personnalisés Starterre



Augmentez votre visibilité sur Internet

71% des internautes naviguent sur le Web* lors de leur recherche automobile. Une présence sur Internet est donc incontournable.



Plus de 1 800 véhicules jusqu'à 42% de remise

90% des acheteurs de véhicules neufs ou 0 km* ont une idée très précise de la marque et/ou du modèle qu'ils vont acheter.



Ajoutez l'intégralité de votre parc V.O.

Pro Starterre vous permet d'ajouter vos propres véhicules d'occasion. Mettez-les en avant dès la page d'accueil de votre site Web.



Augmentez votre chiffre d'affaires

Nous mettons à votre disposition un système de gestion complet. Véritable outil d'aide à la vente, gagnez du temps au quotidien et suivez au plus près votre activité !



Multidiffusez des annonces

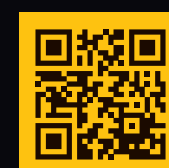
Diffusez quotidiennement sur des dizaines de portails** le catalogue VNVO. LeBonCoin, La Centrale, et bien d'autres... générez plus de contacts qualifiés !



Des documents à votre image

Simplifiez-vous la vie ! Offre commerciale, proforma, bon de commande... Tous les documents sont générés, en un clic seulement, avec votre logo et l'ensemble de vos coordonnées.

Exemples :



**VISIONNEZ NOTRE VIDÉO
DE PRÉSENTATION**
sur pro.starterre.fr
ou en flashant ce code.





DU LUNDI AU SAMEDI : 9H / 19H NON-STOP

33-41, BD LUCIEN SAMPAIX 69190 SAINT-FONS - LYON / FRANCE

TÉL. +33(0)4 72 71 98 98 / FAX +33 (0)4 72 71 75 96

WWW.STARTERRE.FR



starterre.fr

CENTRE AUTOMOBILE MULTIMARQUE