

Auto Welt von Rotz mise sur Quality1

# « Un partenariat d'égal à égal »

Ici, il n'y a rien qui n'existe pas : l'Auto Welt von Rotz à Münchwilen, dans le canton de Thurgovie, est effectivement tout un monde autour de la voiture. Depuis 2009, cette entreprise suisse innovante fait appel à une autre entreprise suisse innovante, Quality1 AG. Timothy Pfannkuchen



Poignée de main pour un bon partenariat: depuis 2009, Auto Welt von Rotz fait confiance à Quality1 AG. De gauche à droite: Karin von Rotz (présidente de la direction, Auto Welt von Rotz), Generoso Braem (direction des ventes, Quality1 AG) et Swen Hengeveld (Field Manager, Quality1 AG). Photos: médias de l'UPSA

Il n'y a aucun doute: le « monde » est ici plus qu'une jolie prose publicitaire. Lorsqu'on s'approche de l'univers automobile de Rotz, on se doute déjà, en voyant l'énorme ensemble de bâtiments à Münchwilen (TG), à la sortie de Wil (SG), qu'il s'agit de tout un monde automobile en soi. L'entreprise membre de l'UPSA a tellement de facettes qu'une énumération suffit ici: représentation officielle de la marque avec vente et service de Citroën, Mazda, Suzuki et Toyota, service et importation de marques tierces, propre carrosserie et atelier de peinture, maison de pneus, département accessoires avec bou-

tique en ligne, location de camping-cars et station-service avec bistro – le tout réuni sur un seul site. Pas encore impressionné? Il y a aussi le Clever Stay Hotel von Rotz, un hôtel self-check-in de 53 chambres, dont cinq chambres à thème comme « atelier » avec des véhicules anciens comme lits. Et le prochain bâtiment est actuellement en construction à côté et ouvrira ses portes encore ce mois de novembre: le West One von Rotz accueillera alors en bas les jeunes voitures d'occasion et deux parkings souterrains, et en haut des salles d'événements et de banquets, un restaurant événemen-

tiel, des « lofts automobiles » (boxes de stationnement), deux spas privés ainsi que 33 autres chambres – dont la suite 007, à laquelle on accède en voiture par un ascenseur automobile. Ou plutôt par hélicoptère? Sur le toit, il y a un hélipad. Ouah! Le moment idéal pour parler à Karin von Rotz. Elle est ici à la tête de 178, bientôt 210 collaborateurs et d'une rotation annuelle de 5000 voitures neuves et d'occasion. Et pour les voitures d'occasion, la PME suisse innovante mise sur une autre PME suisse innovante: Quality1 AG.

## Rester proche malgré la croissance

« Bonjour, je m'appelle Karin », nous dit-elle pour nous saluer. À ses côtés, pas d'assistant, mais seulement un dossier de documents. Une poignée de main ferme: le succès peut être aussi proche que cela. Karin von Rotz est présidente de la direction, qui se compose encore de son mari Andrej Rüegg, de son frère Daniel von Rotz et de Marius Huber, collaborateur de longue date et expert en voitures électriques. « Nous ne sommes sans doute déjà plus tout à fait le concessionnaire automobile classique », dit von Rotz en souriant lorsqu'on lui parle de la diversité. « En tant qu'entreprise familiale, nous voulons associer la mobilité et l'hospitalité pour créer un monde d'expériences. Mon père, Hanspeter von Rotz, a commencé en 1978 comme garagiste pour un seul homme ». Karin von Rotz réfléchit un instant et ajoute en riant: « Entre-temps, l'entreprise s'est un peu développée ». Elle a quasiment grandi dans l'entreprise, raconte cette femme de 39 ans. Après des expériences professionnelles externes, Karin von Rotz a appris à connaître tous les départements de l'entreprise et a obtenu un diplôme de gestion.



Karin von Rotz est la présidente de la direction d'Auto Welt von Rotz.



Sven Hengeveld explique à Karin von Rotz le dépliant de la « Garantie UPSA en coopération avec Quality1 ».

d'entreprise dans le secteur de l'automobile. Le directeur senior Hanspeter von Rotz s'est retiré progressivement du conseil d'administration, puis complètement en 2016. Aujourd'hui, Karin von Rotz dirige l'entreprise.

## Le partenariat comme une cohabitation

Les véhicules d'occasion constituent un pilier du chiffre d'affaires dans les activités B2C et B2B – et le partenaire pour le domaine des assurances de garantie est Quality1 depuis 2009 déjà. Pourquoi? « Auparavant, nous avons travaillé avec plusieurs fournisseurs de garantie et avons ainsi découvert ce qu'il fallait pour que le partenariat fonctionne à long terme », explique Karin von Rotz. « Il doit s'agir d'un partenariat d'égal à égal, notre partenaire doit vivre les mêmes valeurs et avoir les mêmes exigences élevées en matière d'expérience client. Chez Quality1, tout est vrai. »

« Nous défendons les mêmes valeurs », confirme également Generoso Braem, directeur des ventes de Quality1 AG, qui vient de faire une petite visite au showroom avec les jeunes voitures d'occasion.

(deux ans et 20 000 kilomètres maximum). Nous sentons que la poignée de main et les petites conversations ne sont pas un spectacle ici. « Les deux entreprises sont innovantes, misent sur un travail aussi efficace que possible au point de vente et placent les personnes au centre », dit Braem, « car pour nous, malgré toute la numérisation, c'est le contact personnel qui compte ». Swen Hengeveld, le Field Manager responsable d'Auto Welt von Rotz au service extérieur de Quality1, ajoute: « Nous accordons une grande importance à l'aspect personnel, qui se transforme au fil des ans en relation de confiance et parfois même en amitié. Nous avons délibérément 18 collaborateurs au service clientèle et au service des sinistres et les trajets sont courts. Notre devise est « Valider les dommages en 15 minutes » – et s'il y a un problème et qu'on a besoin de moi, je suis là. Aucun de nos 3500 partenaires ne poireaute. »

Chez Auto Welt von Rotz, une garantie de base est obligatoire pour les voitures d'occasion qui n'ont plus de garantie d'usine. Toutefois, les clients sont encore conseillés de manière intensive et il leur est recommandé, en fonction du véhicule, de choisir éventuellement une variante Premium avec une couver-

Suite page 22

Je suis ton huile suisse.  
Midland – Swiss Quality Oil







Auto Welt von Rotz à Münchwilen (TG). À gauche, le nouveau bâtiment, à l'arrière-plan Wil (SG). Photo : Auto Welt von Rotz

ture plus élevée. « Cela est bien accueilli, car les clients suisses apprécient cette sécurité », explique Karin von Rotz. Hengeveld fait remarquer que la « garantie UPSA en coopération avec Quality1 » est particulièrement appréciée.

Comment le nouvel outil myQuality1 est-il accueilli par Auto Welt von Rotz ? « Le portail est très réussi et montre à quel point Quality1 investit dans la transformation numérique. La structure modulaire des produits et les automatisations qui en résultent de myQuality1



Toujours tout sous les yeux : Sven Hengeveld et Karin von Rotz s'informent sur le portail myQuality1.



En voiture de service pour se rendre chez les clients : Sven Hengeveld est l'un des Field Managers de Quality1 AG. Photos : médias de l'UPSA

simplifient notre quotidien » souligne Karin von Rotz en désignant un aperçu des véhicules myQuality1 sur l'écran au mur. Comme Auto Welt utilise en interne un logiciel développé par ses soins, par exemple pour les postes de travail des vendeurs, les services informatiques des deux entreprises sont d'ailleurs en train de développer des interfaces – afin que myQuality1 fonctionne comme un widget au sein du système de Von Roz. « Mais c'est un cas particulier », dit Karin von Rotz, « ce qui compte, c'est que myQuality1 accélère tous les processus ». Le responsable terrain Sven Hengeveld ajoute : « L'outil intègre encore plus de fonctionnalités, mais il est encore plus clair et plus efficace ». À propos d'efficacité : comment l'Auto Welt von Rotz fait-il face aux défis actuels, de la pression sur les prix à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée ? « C'est précisément pour cette raison que nous nous diversifions », explique von Rotz, « la diversification nous donne de la stabilité et nous permet d'essayer de nouvelles choses. Notre département de mobilité électrique en est un

exemple : le travail de conseil est plus important et doit être global, comme pour les solutions de recharge. C'est pourquoi nous avons pris les devants et pouvons nous différencier et nous positionner ». Un positionnement visionnaire est aujourd'hui également nécessaire en raison de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. « Nous avons neuf personnes en formation, et nous devrions en avoir davantage à l'avenir. Jusqu'à présent, nous avons réussi à pourvoir toutes les places mais nous sentons déjà que nous ne sommes plus inondés de candidatures. Nous invitons donc des classes, leur présentons les métiers en direct et les laissons discuter avec des personnes en formation. Cela nous a permis d'avoir quelques bonnes personnes en formation », ce qui montre une fois de plus qu'innover est toujours porteur. ●

Plus d'infos sur :  
[vonrotz.ch](http://vonrotz.ch)  
[quality1.ch](http://quality1.ch)