Le Service

SOCIÉTÉ ANONYME
ANDRÉ CITROËN
Capital : 400.000.000 de Francs

Le Service

LE SERVICE

CE QU'EST LE SERVICE

Nous définirons sous le nom de « Service » l'ensemble des commodités mises par un garagiste à la disposition des automobilistes, clients réguliers ou de passage, possesseurs de Citroën ou de voitures d'autres marques.

Pour le nouveau client auquel le concessionnaire vient de vendre une voiture, le *Service* doit commencer avant même que sa voiture ne lui soit livrée, nous verrons comment tout à l'heure. Pour le client de passage, Citroënniste ou non, le Service doit être aussi impeccable et aussi complet que pour un habitué de la maison.

BUT ET NÉCESSITÉ DU SERVICE

Le but de cette organisation est d'attacher à la marque les propriétaires de Citroën et d'y attirer les autres. Il est indispensable lorsqu'un client s'est rendu acquéreur d'une voiture de notre marque, qu'il se sente suivi par le Concessionnaire; il faut qu'il soit sûr de trouver toujours et en toute occasion chez son vendeur les conseils dont il peut avoir besoin, le matériel qui lui manque, les facilités les plus grandes pour l'entretien et les réparations de sa voiture. Un « Service » parfait satisfera le client et celui-ci deviendra alors pour la marque un propagandiste bénévole et convaincu. Les dépenses entraînées pour le Concessionnaire par son Service seront largement compensées par les ventes que le client est susceptible de lui faire réaliser. Si, au contraire, le client ne trouve pas chez son vendeur les facilités qu'il est en droit d'attendre, s'il sent que son vendeur se désintéresse complètement de lui après le paiement de sa voiture, il se tournera vers une autre entreprise, où il pensera trouver un meilleur « Service ».

Ses amis, possesseurs de voitures d'autres marques, lui vanteront la perfection de l'organisation concurrente, car il est humain de vanter la voiture que l'on possède, pour peu que l'on en soit satisfait; et le client passera, dans un avenir plus ou moins lointain, à la concurrence.

Il est plus facile de conserver un client que de le reconquérir. Or, c'est le « Service » seul qui attache le client à la marque.

Nous verrons comment le « Service » doit être aussi bien d'ordre moral que matériel.

LE SERVICE AUPRÈS DU CLIENT

Le Service auprès du client commence en quelque sorte à partir du moment où celui-ci pénètre dans votre Etablissement. De deux choses l'une : ou il est déjà propriétaire d'une Citroën, alors il doit se trouver là comme un habitué pour lequel on a toutes sortes d'amabilités et de déférence, il fait partie de la grande famille et plein de confiance se considère comme chez lui; ou ce visiteur va devenir client, qu'il sente alors qu'un lien étroit va s'établir entre lui et le Service dès qu'il aura fait son choix et qu'on aura mis tout en œuvre pour le décider.

A. — LE SERVICE A LA VENTE

Le Service avant la livraison de la voiture.

Le Service commencera matériellement à partir du moment où le client a signé l'acte de vente. La première manifestation du Service sera la lettre de remerciement, envoyée par le Concessionnaire à l'acheteur (*modèle n° 1*).

Fixer si possible un délai de livraison pour la voiture et s'efforcer de ne pas le dépasser. Il faut éviter que dans l'intervalle le contact ne soit maintenu entre le vendeur et l'acheteur que par les réclamations de ce dernier, impatient d'obtenir sa voiture; il est nécessaire que le Concessionnaire prenne les devants; une première lettre (*modèle n° 2*) sera adressée au client pour lui offrir de le perfectionner dans la conduite d'une voiture de notre marque, ceci à titre gracieux, bien entendu; un voyageur pourra s'en charger. Il sera bon de joindre à cette lettre une notice d'entretien pour le modèle commandé. Il est du reste de l'intérêt du Concessionnaire d'agir ainsi, car *mieux la voiture vendue sera conduite, plus son possesseur en sera satisfait et moins le Concessionnaire aura d'ennuis par la suite.*

Une deuxième lettre sera adressée au client dès que le Concessionnaire connaîtra le numéro du châssis de la voiture vendue. Cette lettre comportera toutes les indications nécessaires à l'immatriculation de la nouvelle voiture.

Le Service à la livraison.

La voiture étant arrivée, la première chose à faire est de la mettre au point. Vérifier le fonctionnement des divers organes, faire un graissage général, lustrer la peinture et les ailes, faire briller les parties nickelées et chromées. Nettoyer soigneusement l'intérieur. Mettre une dizaine de litres d'essence.

Fixer au besoin les accessoires supplémentaires commandés par le client (projecteurs, plaques de propriétaire, etc.). Faire peindre le numéro de police s'il est connu.

Préparer une notice d'entretien, un carnet de service, etc., dans une enveloppe que l'on glissera dans une poche de portière. Indiquer par une étiquette fixée dans un coin du pare-brise les vitesses à ne pas dépasser avec une voiture neuve.

Placer enfin la voiture dans une partie du garage spécialement réservée à cet effet (surtout pas dans un coin quelconque de l'atelier); prévenir le client lorsque tout est prêt afin qu'il n'ait qu'à se mettre au volant pour partir.

Le Service après la livraison.

Après avoir classé la fiche de prospection du client dans le fichier « propriétaires de Citroën » que le Concessionnaire doit posséder, on procédera à l'envoi de trois lettres:

La première : huit jours après la livraison (*modèle n° 3*).

SUJET : *Le Service.*

La deuxième : un mois après la livraison (*modèle n° 4*).

SUJET : *Offre de la vérification gratuite de certains points.*

Il y a lieu de bien spécifier qu'il s'agit d'une vérification et non d'une réparation et de préciser les conditions dans lesquelles cette vérification sera faite.

On peut encore procéder différemment : faire parvenir au client *trois bons d'entretien gratuit*, utilisables à raison d'un par mois et sur lesquels on spécifiera que les travaux suivants seront exécutés :

MÉCANIQUE : Vidange et remplissage avec de l'huile neuve du carter moteur, boîte de vitesse et pont arrière.

Graissage au Técalémit des articulations.

ELECTRICITÉ : Visite de la batterie éventuellement. Addition d'eau distillée et recharge.

Nettoyage du collecteur de la dynamo.

Visite du distributeur Delco.

FREINAGE : Réglage des freins.

Ce procédé a l'avantage d'apprendre au client le chemin de votre atelier. Quand il sera venu trois fois et qu'il aura eu toute satisfaction, il continuera à venir régulièrement.

La troisième : trois mois après la vérification (*modèle n° 5*).

SUJET : *L'atelier de réparations.*

Carnet de Service.

En France nous avons créé le carnet de Service Citroën.

Ce carnet contient un bon pour une revision gratuite à faire exécuter chez l'Agent Citroën, vendeur de la voiture, après que celle-ci aura couvert 500 kilomètres environ.

Cette revision consiste : Moteur, etc. etc...

Seule, est à la charge du client, la fourniture de l'huile fraîche pour le moteur.

B. — LE SERVICE AU GARAGE

Le Service au garage consistera en un certain nombre de petites attentions dont les voitures des clients seront l'objet.

En dehors des conseils qui sont donnés dans l'étude sur « l'Organisation d'un garage » et « l'Organisation matérielle d'une affaire d'automobiles », nous ajouterons ceux-ci, qui se rattachent plus spécialement au « Service » :

Surveiller le gonflage des pneumatiques et le niveau de l'eau des radiateurs, sans que les clients aient besoin de le demander.

De temps à autre, et à intervalles réguliers, passer une visite sommaire des voitures. Consigner les conclusions sur une petite fiche que l'on laissera bien en évidence sur le pare-brise (insuffisance d'huile dans le carter moteur, pneu usé, frein à main ne serrant pas, lève-glace défectueux, indication de la date du prochain graissage nécessaire, etc.).

Exécuter rapidement et rigoureusement les ordres de lavage et d'entretien.

Que l'intérieur de la voiture soit toujours brossé, balayé et, au besoin, détaché à chaque lavage.

Réaliser si possible l'entretien à forfait à un prix raisonnable.

Installer des armoires fermant à clé pour les clients.

C. — LE SERVICE A L'ATELIER DE RÉPARATIONS

Si le Concessionnaire remarque qu'un certain nombre de propriétaires de Citroën ne viennent jamais à son atelier de réparations, il pourra adresser à ceux qu'il connaît une lettre du *modèle* n° 6.

Lorsqu'une réparation aura été faite, on pourra envoyer, quelques jours après la sortie de la voiture, une lettre (*modèle* n° 7) demandant au client s'il est satisfait des travaux exécutés sur sa voiture.

Le Concessionnaire devra veiller à ce que les réparations soient bien et rapidement faites; que les garnitures et les ailes ne soient pas abîmées pendant le passage à l'atelier; que le client ne soit prévenu que lorsque sa voiture est complètement terminée et sa facture établie.

Une camionnette de dépannage doit toujours être prête à partir. Elle doit comporter en principe une petite grue, un dispositif de verrouillage de la direction, une paire de crics, une ou deux élingues, un câble, des pneus et les outils de premier secours. Un projecteur mobile, monté à l'arrière de la camionnette, sera très utile pour le travail de nuit.

D. — LE SERVICE AU MAGASIN DES PIÈCES DÉTACHÉES.

L'un des plus importants arguments de vente est la possibilité pour notre clientèle de pouvoir s'approvisionner partout en pièces détachées Citroën et lui donner également dans cette branche du Service le maximum de facilité. Pour cela, il faut que le personnel ait, d'une part, l'esprit de « Service » et qu'il soit d'autre part « Bon vendeur », aimable et patient avec la « clientèle » qui souvent a peine à définir la pièce qu'elle désire. (Voir étude spéciale Pièces Détachées.)

Faire comprendre aux clients l'importance et l'intérêt qu'il y a pour eux à ne se fournir qu'en pièces détachées d'origine.

LE SERVICE “AU DEHORS”

Dans un esprit d'organisation moderne nous avons vu les raisons pour lesquelles l'agent d'automobile doit assurer le « Service ».

Nous avons vu aussi le Service auprès du client. Passons maintenant à l'organisation du service auprès des automobilistes de passage, autrement dit le Service « au dehors ».

Local. — Il faut prévoir d'abord un emplacement aménagé de telle sorte que l'on puisse y distribuer de l'essence et même au besoin y changer une bougie, un pneu, sans obliger pour cela le client à rentrer sa voiture à l'intérieur du garage, ni même l'obliger à quitter son siège.

Suivant l'importance de l'installation, ce sera une simple courette, voire même une allée ou passage, le long duquel seront disposés les accessoires nécessaires qui seront énumérés par la suite, ou bien ce sera un hall couvert. Mais dans ce cas comme dans l'autre, il est indispensable qu'il y ait une entrée et une sortie distinctes pour les voitures, ou alors que l'emplacement soit tel qu'un simple virage suffise au client pour sortir; supprimer toute manœuvre qui soit une perte de temps ou qui puisse gêner le client. A la campagne et dans les petites localités, l'utilité d'un local n'est pas à envisager car la circulation est moins difficile; il suffira donc de ranger la voiture au bord du trottoir, devant le magasin de l'agent.

Matériel. — Quelles sont les opérations que l'automobiliste de passage peut demander à un Agent Citroën?

Achat d'essence;

Gonflage des pneumatiques;

Achat d'huile;

Graissage;

Réglage des freins;

Quelques petites réparations mécaniques ou électriques;

Changement de pneus.

Il est donc indispensable d'avoir :

Un ou plusieurs distributeurs d'essence;

Un stock proportionné à la demande, de bidons d'huile de différentes qualités et de différentes marques;

Un poste de gonflage;

Un ou plusieurs postes d'eau;

Un petit matériel de réparations rapides.

Distribution d'essence. — Il existe plusieurs modèles de ces appareils qui donnent autant satisfaction les uns que les autres, et nous ne conseillerons pas l'un plutôt que

l'autre. Ils peuvent être automatiques ou à main, fixes ou mobiles, et nous n'insisterons pas là-dessus.

Mais, que la personne chargée de leur fonctionnement ait comme consigne de faire arrêter le moteur, et qu'elle soit toujours munie d'une peau de chamois, en cas de pluie, si le poste d'essence n'est pas couvert, pour que l'eau ne pénètre pas dans le réservoir d'essence.

Poste d'eau. — Pour mémoire.

Poste de gonflage. — Il est indispensable d'avoir un petit compresseur d'air, soit fixe, soit monté sur chariot (genre Bavox), actionné électriquement. Le tuyau de raccordement devra être assez long pour faire le tour de la voiture; il sera muni d'un manomètre pour vérifier la pression.

Il est bon d'afficher visiblement les pressions auxquelles doivent être gonflés les pneumatiques montés sur nos voitures, avec indication du type de voiture, du modèle et en fonction de la section du pneumatique.

Sans même demander avis au client, il y aura lieu de se conformer à ces indications.

Changement de pneus et de roues. — On devra avoir à portée de la main un cric pour le démontage d'un pneu ou d'une roue, et des cales que l'on substituera au cric une fois la voiture soulevée.

Le cric sera du modèle à levier et non à vis, car la manœuvre en est infiniment plus facile et plus rapide.

Réglage des freins. — Le cric servira également pour le réglage des freins. Cette opération doit être rapidement exécutée, car elle ne nécessite que rarement le remplacement des garnitures. Si le cas se présentait, il faudrait rentrer la voiture en atelier et la passer en équipe rapide (voir Etude « Atelier de réparations »).

Vente d'huile. — La vente d'huile peut se faire soit par bidon, soit au litre, au moyen de fontaines ou pompes spéciales. Ces fontaines sont très utilisées par les Américains et peuvent débiter huit qualités d'huiles différentes; mais elles nécessitent l'emploi d'air comprimé et ne seront guère employées que dans des installations très importantes.

Graissage. — Un graissage partiel est souvent demandé par un voyageur en cours de route. Il peut être intéressant, si la place le permet, de disposer d'un tremplin de graissage (de préférence à la fosse, cf. étude « Installation matérielle d'une affaire d'automobile »), qui permet une visite facile des organes inférieurs de la voiture.

La vidange et le graissage du moteur, de la boîte de vitesse, des carters de pont arrière peuvent être demandés. Ce tremplin facilite grandement les opérations en question.

Petites réparations électriques ou mécaniques. — Le service « au dehors » peut avoir à exécuter diverses opérations électriques ou mécaniques simples, telles que :

- Vérification d'allumage;
- Changement de bougies;
- Réglage du delco;
- Resserrage d'écrous;
- Réglage des pédales;
- Démontage du carburateur, etc.

L'outillage nécessaire est assez réduit et comprendra un jeu de clés à tubes très

complet pour pouvoir « faire vite », des limes et un assortiment de bougies, vis, écrous, gicleurs, etc.

Pour éviter que le mécanicien chargé de la réparation ne fasse de continuelles allées et venues de la voiture à l'atelier, il serait intéressant de prévoir un petit chariot-magasin sur lequel seraient rangés en *ordre parfait* le matériel et les fournitures nécessaires et sur lequel serait fixé un petit étau.

Ce chariot-magasin sera particulièrement précieux les jours de fête et les dimanches, où la circulation automobile est intense et où la moindre perte de temps doit être rigoureusement évitée.

Permanence. — A ce sujet, nous insistons sur la nécessité qu'il y a pour un Concessionnaire d'assurer une permanence de jour et de nuit, en semaine comme le dimanche, de façon à ce que le voyageur trouve toujours chez celui-ci les secours dont il peut avoir besoin.

Informez le public par une inscription placée bien en vue que le « Service » fonctionne sans interruption. Cette permanence constitue un argument commercial de tout premier ordre.

Observation. — Un mot pour finir : la question des lavabos. Que le Concessionnaire puisse indiquer au voyageur des lavabos confortables et d'une propreté parfaite. C'est un détail qui a son importance et auquel on ne pense généralement pas.

PUBLICITÉ A DONNER AU SERVICE

Lorsque le Concessionnaire aura mis rigoureusement au point l'organisation de son « Service », lorsqu'il en aura contrôlé lui-même le fonctionnement et lorsque les essais auprès des premiers clients auront donné toute satisfaction, il ne devra pas manquer d'en faire part à tous ceux qui sont susceptibles d'en profiter.

Ses anciens clients et les acheteurs éventuels, dont les noms figurent dans le fichier de prospection, seront avertis personnellement au moyen de lettres. Les imprimés de prospection devront mentionner le « Service ».

Au moyen de la publicité que le Concessionnaire passera dans les journaux locaux sous forme d'annonces ou d'entrefilets, les automobilistes résidant dans la ville seront mis au courant de l'installation du « Service ».

Quant aux automobilistes de passage, une signalisation bien apparente leur indiquera la station CITROËN où ils trouveront les commodités qu'ils cherchent. Des panneaux placés aux carrefours, ou de grandes annonces peintes de façon très apparente sur des surfaces murales de choix seront utilisés à cet effet (voir étude spéciale sur la signalisation).

Signalons à ce sujet que chaque Concessionnaire bénéficiera des efforts que font ses collègues au point de vue « Service ». Si l'organisation CITROËN est partout telle que l'usager de la route sache sûrement trouver sous l'égide du Double-chevron le meilleur Service, il recherchera, dans toute localité traversée, l'Agence CITROËN.

Que le Concessionnaire le comprenne et le fasse comprendre à ses Agents.

Modèle n° 1.

Lettre n° 1

Remerciements après commande.

Monsieur et cher Client,

Nous tenons à vous remercier vivement de la confiance que vous avez bien voulu nous témoigner en nous passant commande, le, d'une voiture CITROËN (mettre ici le type de la voiture).

Nous sommes disposés, pour justifier cette confiance, à faire tout ce qui nous sera possible pour que votre voiture vous donne la complète satisfaction que tout acheteur de Citroën est en droit d'attendre.

Nous sommes à votre entière disposition pour vous donner tous les renseignements qui vous permettront d'obtenir de votre voiture le maximum de service.

Paragraphe facultatif.

Nous joignons d'ailleurs, à cette lettre, une Notice d'entretien que nous vous demandons de lire très attentivement. Vous y trouverez de nombreux conseils qui vous mettront en mesure de vous placer, dès le début, dans les meilleures conditions d'utilisation.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur et cher Client, nos salutations empressées.

Modèle n° 2.

Lettre n° 2

Monsieur,

En attendant que la voiture que vous avez bien voulu nous commander puisse vous être livrée, peut-être seriez-vous désireux de vous familiariser avec une voiture de notre Marque. Nous nous ferons un plaisir de mettre, à titre gracieux bien entendu, pendant quelques heures à votre disposition, une voiture conduite par un de nos voyageurs, et celui-ci vous donnera tous les conseils et toutes les indications que vous pourrez lui demander, soit au point de vue conduite, soit au point de vue entretien.

Si cette proposition vous agrée, il vous suffira de nous fixer un rendez-vous auquel nous nous empresserons de nous rendre.

Toujours dévoués à vos ordres...

Modèle n° 3.

Lettre n° 3

Lettre à envoyer une semaine après livraison.

Monsieur et cher Client,

Nous avons eu le plaisir de vous livrer tout récemment la voiture Citroën dont vous aviez bien voulu nous passer commande, et nous avons le ferme espoir qu'elle vous a donné jusqu'ici le maximum de satisfaction.

Mais nous estimons que notre mission ne s'est nullement terminée au moment de la livraison de votre voiture. Nous désirons, au contraire, justifier la confiance que vous avez mise en notre maison et dans la Marque CITROËN en continuant à vous donner tous les conseils que vous pourriez désirer pour l'utilisation de votre voiture dans les meilleures conditions possibles.

Pour l'instant, nous nous permettrons de vous rappeler l'importance de certaines prescriptions qu'il est absolument indispensable de respecter pour qu'une voiture neuve puisse donner par la suite le meilleur des services. Nous vous demandons, à ce sujet, de lire très attentivement la « Notice d'entretien » qui vous a été remise avec votre voiture.

Nous vous signalons, particulièrement, les points suivants :

- 1° Pendant vos 500 premiers kilomètres, ne dépassez jamais la vitesse de 50 kilomètres-heure en prise directe, 25 kilomètres-heure en seconde et 15 kilomètres-heure en première;
- 2° Vidangez votre moteur au bout des 500 premiers kilomètres. Si cette opération vous paraît ennuyeuse, confiez-nous là;
- 3° N'emballez jamais votre moteur à vide, surtout quand il fait froid;
- 4° Le cap des 500 premiers kilomètres une fois franchi, ménagez encore votre moteur et ne dépassez pas 70 kilomètres-heure jusqu'aux 1.000 premiers kilomètres et 80 kilomètres-heure jusqu'aux 2.000 premiers kilomètres.

Nous restons à votre disposition pour tous autres conseils, et vous prions d'agréer, Monsieur et cher Client, nos salutations empressées.

Modèle n° 4.

Lettre n° 4

Lettre à envoyer un mois après livraison.

Monsieur et cher Client,

Nous vous avons donné récemment quelques conseils pour la meilleure utilisation de votre voiture pendant sa période de rodage.

Notre désir est, maintenant, que cette voiture continue à donner toutes les satisfactions que l'on peut attendre d'une Citroën.

Nous voulons aussi vous prouver tout l'intérêt que nous ne cessons de porter à notre clientèle.

Aussi vous proposons-nous de procéder dans nos ateliers à une vérification gratuite du bon fonctionnement des organes de votre voiture au moment où celle-ci aura déjà fait cinq cents kilomètres environ.

Une vérification utile ne peut, en effet, être faite avant qu'une pareille distance n'ait été déjà parcourue.

Nous vous remettons donc, ci-joint, une feuille sur laquelle vous trouverez tous les points sur lesquels portera cette vérification et une carte que vous voudrez bien nous retourner si vous acceptez notre offre.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur et cher Client, nos salutations empressées.

Annexe de la lettre n° 4.

Bon joint à la lettre n° 4

ETABLISSEMENTS

A

« SERVICE »

Monsieur

est invité à confier sa voiture Citroën à nos ateliers pour une vérification faite contre remise du présent bon et comprenant exclusivement les opérations énumérées ci-dessous :

MOTEUR :

Vérification du serrage des boulons de culasse.
Régler taquets de soupape.
Contrôle du bon fonctionnement de l'allumage. Rupteur, avance, graissage, réglage des bougies.
Nettoyage du carburateur, réglage du ralenti, départ, nettoyage du filtre.

EQUIPEMENT électrique :

Vérification des circuits, des appareils d'éclairage, des avertisseurs, de l'essuie-glace, visite de la batterie.
Graissage dynamo et démarreur, vérification des débits.

DIRECTION :

Régler de la butée, graissage du boîtier.

FREINS :

Vérification du réglage, vérification du graissage du servo-frein.

DIVERS :

Contrôle de la boulonnerie. Ecrous de roues, des butées de portières, des amortisseurs.

GRAISSAGE GÉNÉRAL au graisseur Técalémit de toutes les articulations.

Nous pouvons, sur demande, effectuer la vidange et le plein du carter-moteur, de la boîte de vitesse et du pont AR en ne décomptant que le montant des huiles utilisées.

Tous les travaux autres que ceux prévus ci-dessus, qui seront exécutés après accord du client, seront facturés en supplément au tarif normal des réparations.

Prière de nous retourner la carte ci-jointe en nous indiquant la date à laquelle nous sera conduite la voiture pour cette vérification.

A retourner aux Etablissements.

..... le

Messieurs,

En réponse à votre lettre, je vous informe que je vous remettrai ma voiture, aux fins de vérification, le à

Veillez noter que je désire (1) { faire vidanger
ne pas faire vidanger

le moteur et (1) { refaire le plein
ne pas faire le plein de la boîte de vitesse
et du pont AR.

Signature.

ADRESSE :

(1) *Biffer la mention inutile.*

Modèle n° 5.

Lettre n° 5

Lettre à envoyer environ trois mois après livraison.

Monsieur et cher Client,

L'expérience que vous avez maintenant de votre Citroën doit vous prouver qu'elle est bien la voiture qui pouvait vous convenir en tous points.

Mais, de même qu'une personne a besoin, pour se bien porter, de soins constants de propreté et d'hygiène, une automobile doit elle aussi, pour pouvoir assurer un bon service, être maintenue en parfait état d'entretien.

L'usage vous a certainement déjà démontré *que les frais kilométriques qu'elle occasionne sont proportionnels aux soins qui lui seront prodigués.*

Suivez donc très attentivement les prescriptions de la *Notice d'entretien* qui vous a été remise. N'hésitez pas à nous consulter et à nous demander tous les conseils que vous pourriez désirer. Nous serons toujours très heureux de pouvoir vous rendre service en toute occasion.

Nous vous signalons, à ce propos, que nos ateliers sont depuis longtemps spécialisés dans la réparation « CITROËN », que nos magasins contiennent toujours un stock important de pièces détachées et que notre outillage spécial nous permet d'effectuer très rapidement toute mise au point, réparation, changements de pièces et d'organes et cela aux très bas prix connus d'avance du tarif officiel des Réparations Citroën.

Nous joignons d'ailleurs à cette lettre une petite notice récapitulant tous les avantages offerts aux propriétaires de CITROËN.

Nous restons à votre entière disposition et vous prions d'agréer, Monsieur et cher Client, nos salutations empressées.

Modèle n° 6.

Lettre n° 6

*Lettre à envoyer aux Clients ayant leur voiture depuis six mois
et n'étant jamais venus à l'Atelier.*

Monsieur et cher Client,

Depuis l'époque déjà lointaine, où votre CITROËN circule, nous n'avons jamais eu l'occasion de recevoir sa visite dans nos ateliers.

La raison en est peut-être qu'il n'a pas été utile de lui donner jusqu'ici des soins particuliers ou importants et nous en serions très heureux puisque notre plus grand désir est de voir votre voiture vous donner toujours le maximum de satisfaction.

Mais, de toute façon, nous tenons à vous rappeler tout l'intérêt que vous auriez, le cas échéant, en vous adressant à nos ateliers spécialement organisés et outillés pour l'entretien et la réparation des voitures Citroën.

Vous y bénéficierez des grands avantages de l'organisation de Service Citroën : *Réparations tarifées* à des prix fort raisonnables et exécutées avec le plus grand soin par un personnel compétent, *échanges standard* d'organes fatigués, *stock important de pièces détachées rigoureusement d'origine*.

Nous attirons, en effet, votre attention sur l'importance qu'il y a à ce que les réparations soient faites à l'aide de pièces *d'origine Citroën*, qui seules offrent la garantie d'une fabrication impeccable et d'une qualité strictement contrôlée.

En vous rappelant que vous êtes certain de toujours trouver dans notre maison l'accueil le plus empressé, nous vous prions d'agrèer, Monsieur et cher Client, l'assurance de nos sentiments distingués.

Modèle n° 7.

Lettre n° 7

Lettre à envoyer après une Réparation.

Monsieur,

Vous avez bien voulu confier récemment votre voiture à notre atelier de réparations et nous espérons que les travaux que nous avons effectués vous ont entièrement satisfait. S'il n'en était pas ainsi, nous vous demandons d'être assez aimable pour nous formuler vos observations qui, vous pouvez en être certain, retiendront notre attention.

Nous attachons, en effet, une importance très grande à ce que notre organisation donne à notre clientèle le maximum d'avantages et de satisfaction.

En vous assurant qu'un accueil empressé vous sera toujours réservé dans notre maison, nous vous prions d'agrèer, Monsieur, nos salutations distinguées,