comment organiser l'assistance



INNOCENTI

division moteurs - section motoscooters

Une fois fixée la juste ligne de conduite pour la vente, l'organisation devient le facteur décisif du succès.

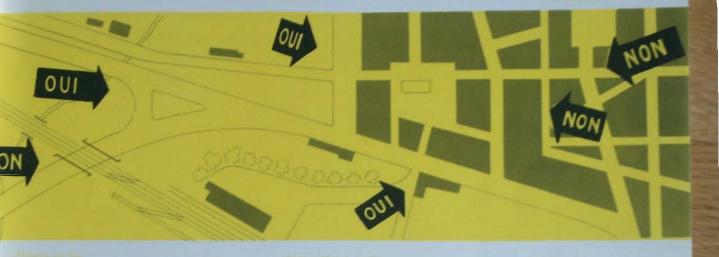
préface

Une station-service bien située, convenablement équipée et pourvue d'un personnel hautement spécialisé, est toujours en mesure d'assurer à sa propre Clientèle cette assistance technique, vraiment efficace, que chaque automobiliste espère obtenir, une fois devenu propriétaire d'un véhicule.

Le présent livret a été rédigé dans le but de foumir des suggestions utiles pour la meilleure réalisation d'une nouvelle agence de vente et pour l'organisation plus rationnelle d'une station-service.

emplacement de la station - service

Toute Agence, pour être en mesure de s'acquitter brillamment de ses fonctions et pour être à même de contenter la Clientèle, doit satisfaire aux conditions précises que nous indiquons ci-dessous:



- elle doit, de préférence, donner sur une rue principale;
- elle doit possiblement s'élever à l'angle d'un édifice et, de toute façon, occuper une position qui la rende bien visible à partir de plusieurs directions;
- elle doit se trouver au niveau de la rue;
- elle doit être construite dans une zone non excessivement périphérique, bien desservie par les transports publics.
 - Il faut préférer les emplacements sur les chemins de ceinture à l'embouchure des rues principales radiales, en évitant cependant les zones de traffic habituellement congestionnées: sémaphores, lieu où le stationnement est interdit, etc...;
- elle doit être directement reliée aux services d'utilité publique (eau, gaz, électricité, égouts, etc...);
- elle doit disposer d'une superficie interne suffisante pour le stationnement des véhicules à moteur en réparation ou prêts à être livrés aux clients;

- dans le cas où elle partagerait un même édifice avec la section automobile, elle devra nécessairement avoir deux entrées séparées, une pour chaque

Il convient de mettre en évidence, lorsque l'edifice construit comprend plusieurs étages, que:

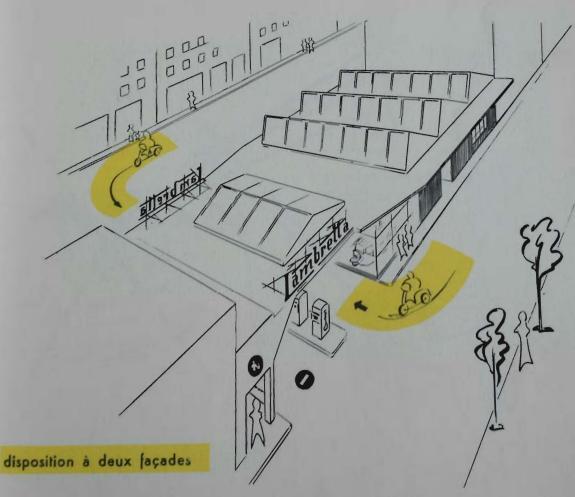
- les étages supérieurs doivent être aménagés en bureaux, en magasins de voitures neuves et d'occasion et en dépôts divers.

Pour donner une idée plus claire de ce que nous venons d'établir, nous reproduisons ci-dessous quelques illustrations suggérant les solutions les plus rationnelles qui pourront être adoptées; ces illustrations ont pour but de mettre en évidence en particulier comment fonctionne le service d'assistance et les routes d'accès.



disposition à angle (station comprenent aussi un atelier pour autos)

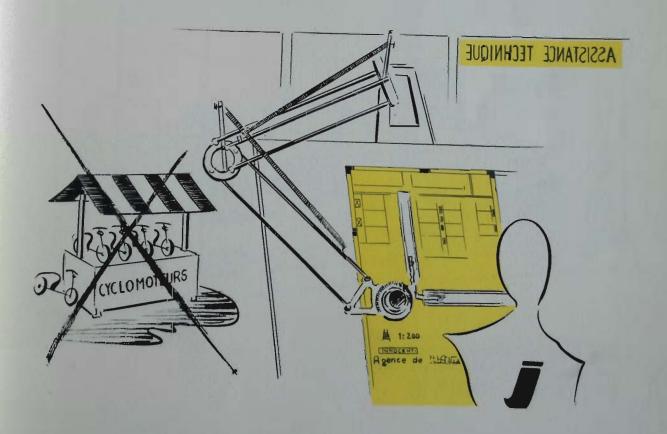




INNOCENTI centre essistance moteurs division moteurs - section motoscooters

étude de l'organisation de l'agence

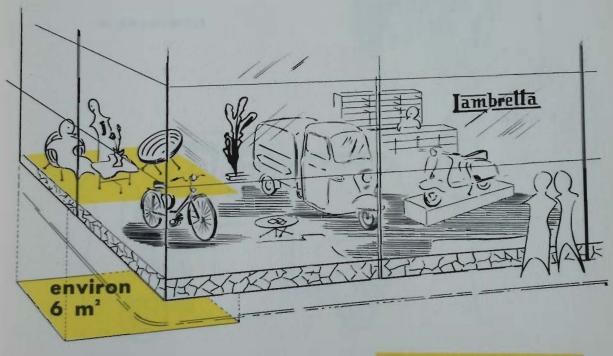
Les différents services des agences de vente et des Stations-Service (bureaux réception - atelier - magasin pour pièces de rechange-etc...) doivent être réalisés en établissant à l'avance des critères d'aménagement, rationnels et bien précis, auxquels il convient de se conformer pour assurer un résultat uniforme à toute l'organisation. Le Centre d'Assistance Moteurs dispose d'un personnel spécialisé pour l'étude de nouvelles Agences et pour la modernisation des ateliers déjà existants.



salon d'exposition

Le salon d'exposition doit comprendre une surface suffisante pour la présentation convenable de deux à cinq véhicules à moteur et d'au moins un moto-

Un petit salon dans un angle, meublé de deux fauteuils et d'une table à thé, devra être aménagé pour y recevoir les Clients et leur foumir les informations désirées. Des plantes et des fleurs, choisies et disposées avec goût, jetteront une note gaie dans ce coin d'attente.



salon d'exposition aménagé (6 m² sont réservés au petit salon pour clients)

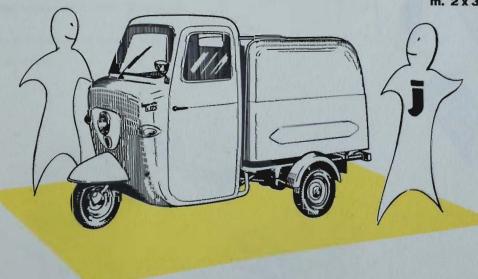
Il est évident que les superficies devront être calculées assez généreusement afin de permettre une bonne vue d'ensemble au Client qui sera ainsi favorablement impressionné.



m. 2,5 x 3 = m² 7,5



m. 2 x 3 = m² 6

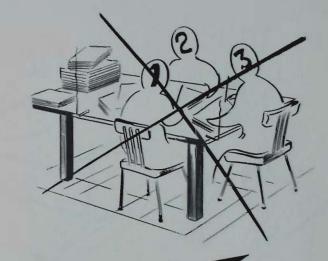


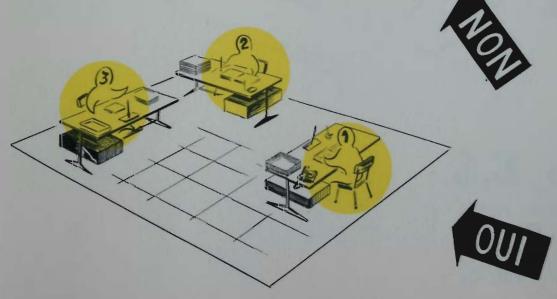
espace réservé à l'exposition

bureaux

Sils ne sont pas aménagés à l'étage supérieur, les bureaux devront être contigus au salon d'exposition. De toute façon, il est fort important d'aménager à côté du Salon et de la Direction un local pour traiter avec la Clientèle les questions de nature particulièrement délicate. La facturation et la caisse devront être disposées de façon à pouvoir aisément servir la Clientèle, tant pour le paiement des pièces de rechange que pour les paiements d'autre nature. D'une façon générale, les locaux nécessaires pour l'aménagement des bureaux sont les suivants:

- bureau du Titulaire ou du Directeur, réserve aux questions de nature délicate);
- le bureau commercial, comptabilité, facturation et assistance-(dans lequel pourra être installé un bureau avec un comptoir pour la vente des pièces de rechange et des accessoires, si un bureau spécial n'aurait pas été prévu séparément à cet effet;
- une chambre réservée aux producteurs;

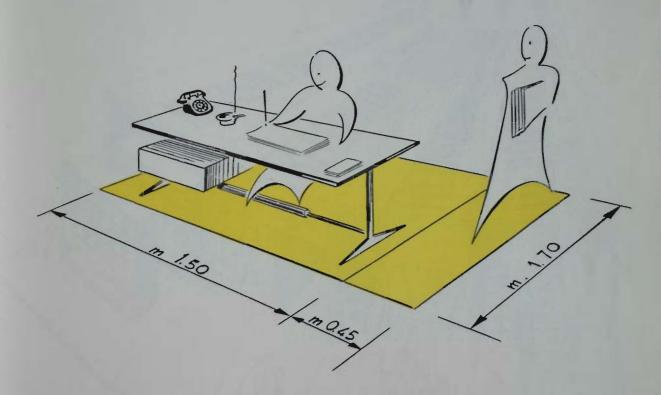




- un bureau pour le Chef d'Atelier et un autre pour le Chef de Salle de la Réception. Pour autant que possible, ces bureaux devront être situés dans une position favorable au contrôle des sections dépendantes.

Les bureaux devront disposer de services hygiéniques, accessibles à la Clientèle, quand il ne sera pas possible d'installer des services réservés exclusivement à cette dernière.

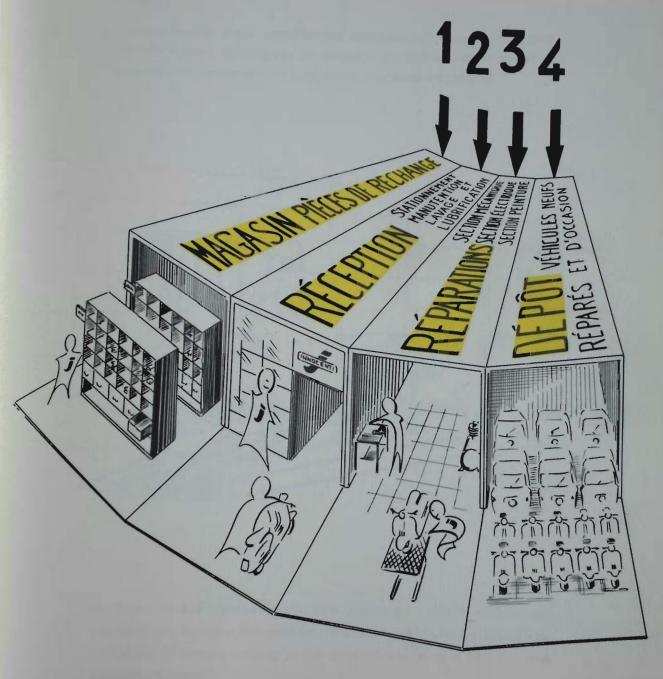
Nous donnons ci-dessous un schéma côté de la surface de plancher qui doit être réservée à une table de travail, sur la base duquel, en considérant le nombre d'employés nécessaires, il sera possible de déterminer la superficie des différents bureaux.



3,3 m²

atelier de service

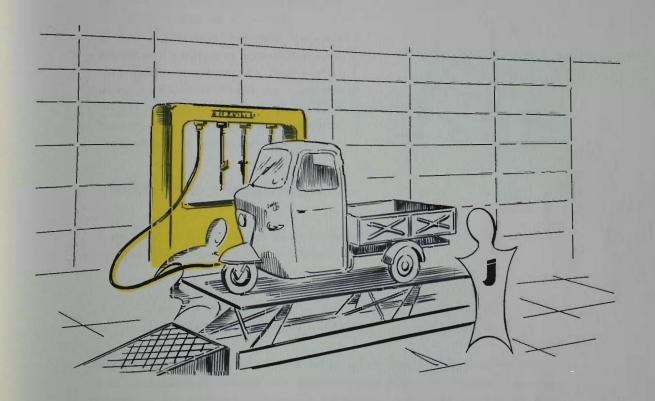
La Station-Service doit être organisée selon des critères rationnels et divisée en quatre secteurs bien définis:



réception

La Réception doit comprendre l'espace réservé:

- au stationnement des véhicules revisés qui attendent d'être remis aux Clients;
- à la manutention et aux petits travaux de réglage et de mise au point, pour lesquels il n'est vraiment pas nécessaire de préparer un ordre de travail et de retenir par conséquent pour quelque temps le scooter en atelier;



- au lavage et à la lubrification. Le local servant à cet effet devra être isolé du dépôt des huiles et des graisses. On y installera le panneau, auquel sont suspendus le tuyau d'arrosage et les graisseurs, ainsi qu'un banc fixe pour véhicules à moteur.

Les clients devront accéder directement à la Réception à partir de l'entrée principale.

L'équipment sera complété par un élévateur hydraulique, pour la manutention et le réglage des véhicules à moteur.

La Réception devra disposer d'un personnel bien préparé et surtout en mesure de traiter avec la Clientèle, et, quand nécessaire, capable de faciliter l'exécution des petits travaux, qui permettent de livrer promptement le véhicule à moteur.

Les Clients devront trouver le meilleur accueil dans ce local, au delà duquel il ne leur sera pas permis d'accéder. En effet, pour aucun motif il ne sera permis aux clients de pénétrer dans l'atelier.

Il est extrêmement important que nos Agents pour scooters et automobiles, tiennent nettement séparés les deux susdits locaux, en évitant d'autre part, pour des raisons évidentes, que la Clientèle de la section scooters puisse prendre contact avec la Clientèle de la section automobiles.



atelier de réparation

À titre indicatif, les données suivantes de vente annuelle devront être considérées pour l'aménagement du seul atelier:

jusqu'à 300 véhicules à moteur	$m^2 80 + 100$
jusqu'à 600 véhicules à moteur	m ² 100 + 150
au-delà de 600 véhicules à moteur	m ² 150 et plus

Il conviendra de délimiter par des tracés à la peinture sur le plancher les différentes surfaces à réserver aux emplacements de travail. Il faudra cependant considérer que chaque emplacement de travail, représenté par une béquille élévatrice, nécessite une surface utile d'environ 7 m² (m 3,25 x 2,10) et d'environ 5 m² (m 3,25 x 1,60) si à banc fixe.

Un emplacement de travail pour moto-fourgon nécessite par contre une surface utile de 12 m² environ (m 2,90 x 4,10).

L'atelier de réparation, comme déjà dit, comprendra trois sections: mécanique, électrique et peinture.



Dans cette section seront uniquement effectuées les opérations mécaniques de réparation et de mise au point. Les outils fondamentaux (outre le nécessaire standard d'outils spéciaux et génériques énumérés dans un chapitre particulier) sont, pour l'atelier:

- les élévateurs pour scooters et moto-fourgons
- le support avec dispositif de soulèvement pour la roue arrière du scooter
- les bancs de travail et divers accessoires



Il est conseillable que la section électrique soit installée à égale distance de l'atelier et de la Réception, de façon à pouvoir aisément desservir les deux services.

On y effectuera uniquement les opérations de réparation et de mise au point de l'installation électrique.

Les outils fondamentaux sont:

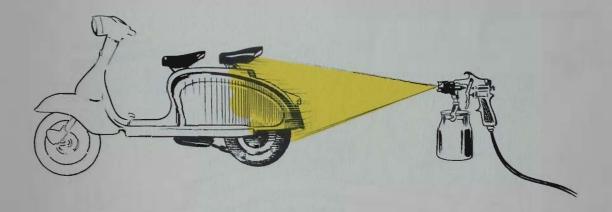
- le banc d'essai
- l'automototester

- l'équipement pour charger les batteries
- l'équipement pour le contrôle des batteries

Cette section devra en outre disposer de deux récipients:

- pour la solution acidulée et le remplissage des batteries neuves;
- pour l'eau distillée qui doit servir à remplir jusqu'au bord les batteries.

section peinture



Cette section devra être nécessairement isolée de l'atelier et aménagée en respectant les nomes de sécurité prescrites par les Pompiers.

L'équipement fondamental comprendra:

- l'installation à air comprimé pour l'alimentation du pistolet à jet et un aspirateur du «brouillard» de peinture produit par le pistolet, ainsi qu'un équipement générique commun pour travaux de retouche.

magasin pièces de rechange

Celui-ci, pour des raisons d'ordre pratique évidentes, devra être contigu à l'atelier de réparation et communiquer avec ce dernier. Il devra en outre être directement accessible au public à partir de la rue.

Ceci évitera, toute perte de temps inutile au personnel chargé du ravitaillement des pièces de rechange nécessaires aux réparations et interdira à toute personne étrangère l'entrée de l'atelier pour le prélèvement de pièces.

La surface du magasin devra être proportionnelle au nombre de véhicules à moteur vendus, ou que l'on prévoit de vendre, et au parc existant dans la zone. Il faudra également prévoir une réserve d'espace pour l'éventuel ajournement des stocks de pièces de rechange, pour les changements ou pour l'introduction sur le marché des nouveaux modèles de véhicules à moteur.

Le magasin devra être préparé avec un soin tout particulier, car il contribuera lui-aussi à donner aux clients une impression décisément favorable de l'organisation du service «LAMBRETTA».



dépôts

Tous les Agents devront réserver une certaine superficie qui devra servir de dépôt aux véhicules neufs ou d'occasion destinés à la vente.

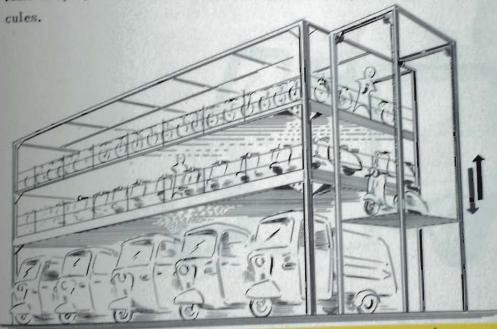


À ce local, qui devra être tenu constamment sous clef, ne pourra accéder que le personnel dûment autorisé.

On pourra emmagasiner les véhicules sur différents plans superposés.

Dans ce cas, il sera indispensable d'installer une rampe d'accès ou un élévateur qui puisse permettre le soulèvement aisé des véhicules jusqu'à la hauteur désirée pour disposer ceux-ci convenablement à leur place.

Si l'on adopte la solution de l'emmagasinement par plans superposés, il faudra tenir compte, en sus des dimensions d'encombrement, de la hauteur des véhi-

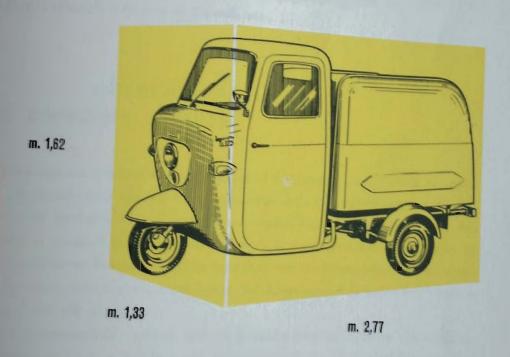


dimensions d'encombrement

longueur en m.	largeur en m.	surface occupée en m ²	hauteur en m.	intervalle libre entre les véhi- cules (en cm)
1,850	0,710	1,300	1,06	5
1,900	0,620	1,200	1	5
2,770	1,330	3,700	1,620	10
	1,850 1,900	1,850 0,710 1,900 0,620	longueur en m. en m. en m² 1,850 0,710 1,300 1,900 0,620 1,200	longueur en m. en m. en m. 1,850 0,710 1,300 1,06 1,900 0,620 1,200 1



m. 1 m. 1,90 m. 0,62



Tant dans le cas de l'emmagasinement sur plans superposés que dans celui sur un plan unique il faudra prendre en considération l'intervalle à laisser libre entre un véhicule et le suivant, selon les chiffres indiqués sur le tableau.

normes de sécurité pour l'atelier

À titre indicatif, nous estimons utile d'attirer l'attention des Agents sur les normes de sécurité, en vigueur pour les locaux destinés aux ateliers, et prescrites par les Pompiers et les Autorités compétentes.

- hauteur du local non inférieure à 4 mètres
- sorties de secours en nombre suffisant (même si non utilisées au cours du travail normal de la Station-Service)
- voie d'accès et installations hygiéniques pour le personnel, avec vestiaires dont les dimensions correspondront au nombre des employés.

L'observance de ces normes est une condition indérogable pour obtenir le permis des autorités et pour éviter de subir plus tard les sanctions infligées par les organismes techniques et les institutions préposés (Pompiers, Génie Civil, Police Urbaine, Inspecteurs du Travail, etc...).

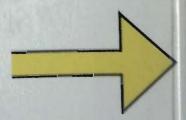
observations de caractère général

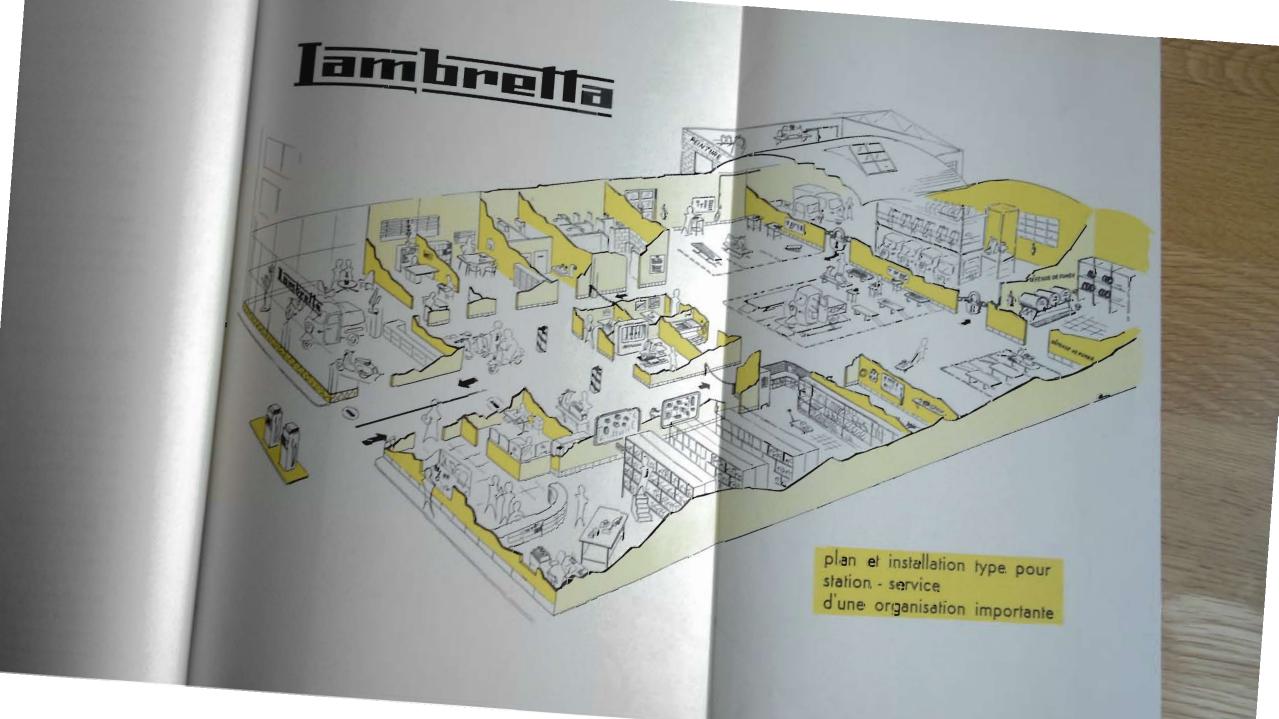
Les dimensions des Stations-Service pour l'Assistance aux Clients varieront par conséquent pour chaque Agent et, comme déjà dit, seront proportionnelles au volume total des véhicules à moteur vendus annuellement et au parc des voitures d'occasion circulant dans la zone. Il sera cependant utile de prendre en considération la nécessité d'un accroissement de la superficie, pour certainés localités touristiques, climatiques, balnéaires etc... à la suite de l'augmentation du travail saisonnier.

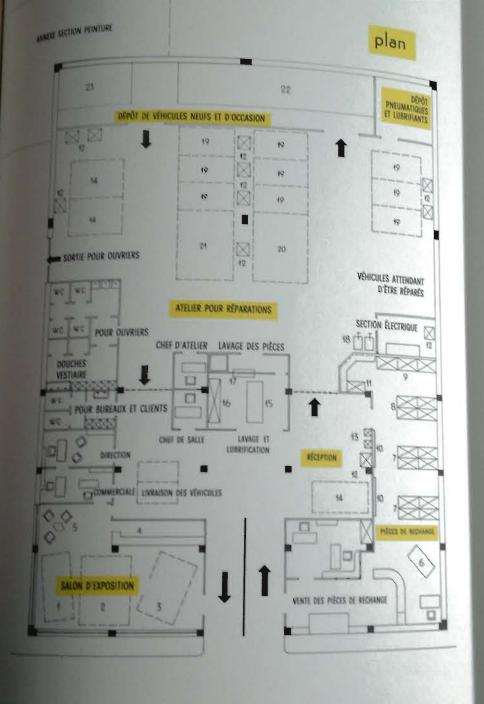
Il faut également tenir présent que les facteurs principaux, nous dirions même déterminants, pour un meilleur succès commercial de la Station-Service, sont l'emplacement choisi pour son érection et sa puissance de rendement relativement à son équipement et à sa superficie. Par conséquent, quand on construira de nouveaux ateliers de réparation il faudra tenir compte de ces éléments, en prévoyant les éventuels et possibles élargissements des différentes sections, devenus nécessaires à la suite de l'augmentation du nombre des véhicules circulant dans la zone.

plan et installation type pour stations - service

- salon d'exposition
- bureaux
- magasins pour pièces de rechange
- réception
- atelier de réparation
- dépôt pour véhicules neufs et d'occasion et pour lubrifiants
- services divers
- annexe pour section peinture







légende

ameublement et équipement pour station - service

Salon d'exposition

- 1 superficie réservée aux «LAMBRETTA 48 cc» (surface couloir comprise)
- 2 superficie reservée aux moto-fourgons (surface couloir comprise)
- 3 superficie réservée aux scooters (surface couloir comprise)
- 4 comptoir à panneaux coulissants
- 5 salon pour clients et producteurs

Magasin pour pièces de rechange

- 6 comproir dépôt matériel
- 7 étagères pour pièces de rechange
- 8 étagères dépôt roues et pièces encombrantes
- 9 porte-outils
- 10 panneaux pour joints, anneaux, etc...
- 11 étagère pour conserver l'outillage et l'équipement de contrôle

Reception

- 12 banc de travail avec étau
- 13. écritoire
- 14 élévateur hydraulique pour scooters
- 15 béquille pour lavage et graissage
- 16 installation pour lavage et graissage
- 17 installation compresseur à air

Atelier de réparation

- 18 chariot pour transport matériel
- 19 béquille fixe pour emplacement de travail scooters
- 20 béquille fixe pour emplacement de travail moto-fourgons
- 21 élévateur hydraulique pour moto-fourgons

Dépôt véhicules neufs et d'occasion

- 22 superficie réservée aux véhicules à moteur neufs
- 23 superficie réservée aux véhicules à moteur d'occasion

outillage d'atelier

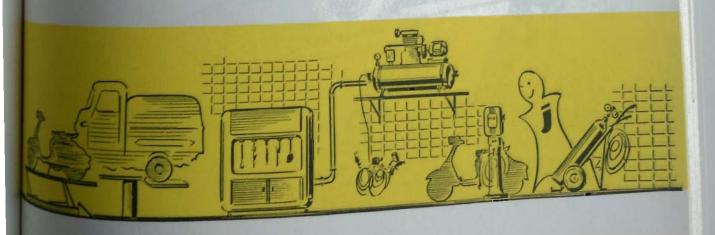
L'outillage indispensable à une Station-Service «LAMBRETTA» comprend:

- _ les installations
- _ les machines
- _ l'ameublement
- les outils spéciaux
- les outils génériques et complémentaires

installations

Font partie des installations :

- l'installation hydraulique pour soulèvement des scooters
- l'installation hydraulique pour soulèvement des moto-fourgons
- l'installation de lavage et de graissage
- l'installation à air comprimé
- l'installation de peinture
- l'appareil à manomètre pour gonfler les pneumatiques
- l'installation à soudure au chalumeau oxy-acétylénique (facultative)



hydrauliques élévateurs

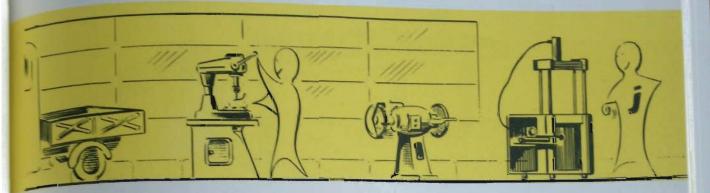
pour moto - scooters



machines

Font partie des machines :

- la perceuse sensitive de banc
- la meule à roder et le balai rotatif
- la presse hydraulique ou mécanique de banc

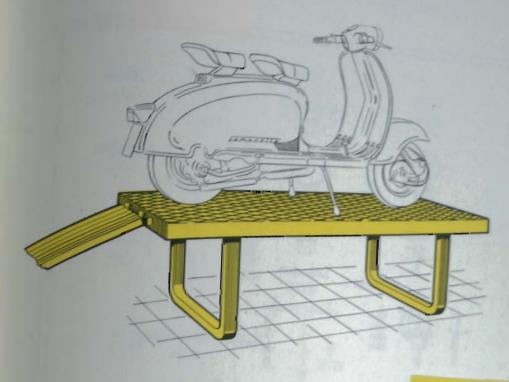


ameublement

Font partie de l'ameublement :

- le banc de travail
- l'écritoire de la réception
- les étagètes pout l'emmagasinement des pièces de techange
- le support fixe pour réparer les véhicules à moteur
- le chariot pour pièces démontées
- le chariot transportable type service
- l'amoire à outils
- le panneau pour outillage spécial





support fixe pour réparation véhicules

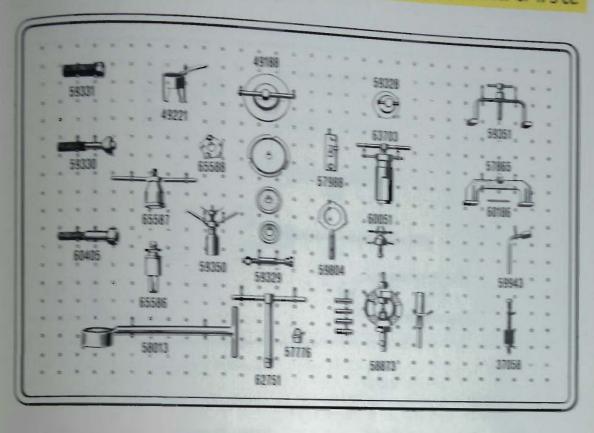
outillage spécial

L'outillage spécial comprend la série complète des extracteurs, des introducteurs, des poinçons etc... (voir liste).

Les outils spéciaux sont représentés dans les figures suivantes et doivent être rangés sur des panneaux muraux adéquats que l'on peut fabriquer à partir d'une tôle de fer forée.

Selon l'importance du SERVICE, le nécessaire prévu pour l'Agent pourra être constitué d'une ou de plusieurs séries qui seront fournies par la Maison.

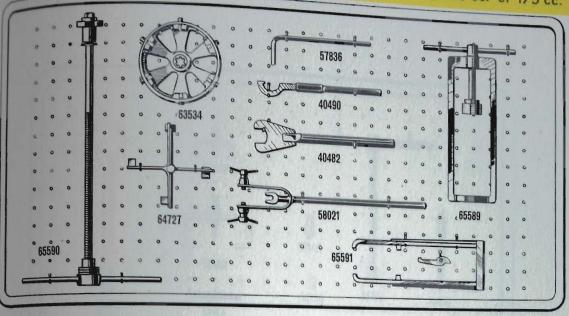
OUTILLAGE SPÉCIAL POUR GROUPE MOTEUR - BOÎTE DE VITESSES "LAMBRETTA" 125 cc., 150 cc. et 175 cc.



- nº 37058 extracteur de volant
- * 49188 extracteur flasque de volant
- 49221 clé de blocage vilebrequin
- 57776 bague pour le montage du joint d'étanchéité sur le vilebrequin
- 57865 outillage pour alignement de la chaîne avec extension pour support nº 60186
- 57988 support de comparateur pour point mort supérieur
- 58013 arrêt de volant
- 58873 outil pour extraction, montage et alésage de la bague de bielle (avec alésateur) (lère série seulement)
- 59328 extracteur cloche interne d'embrayage
- 59329 outillage d'extraction et montage roulement à billes de vilebrequin
- * 59330 poinçon pour extraction et montage roulement à billes sur secondaire

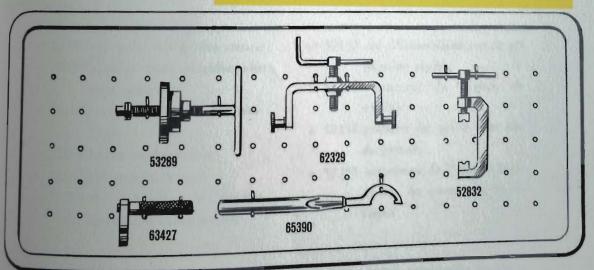
- nº 59331 poinçon pour montage siège de roulement à aiguilles du vilebrequin
- 59350 extracteur siège roulement à aiguilles enterne sur le pdmaire.
- 59351 outillage pour montage circlips d'embrayage
- 59804 outillage de blocage cloche embrayage
- 59943 clé pour écrous de culasse
- » 60051 extracteur de manchon antichocs
- 60405 poinçon pour montage joint sur roulement de roue arrière
- 62751 clé pour écrou de volant
- 63703 extracteur pour ameau roulement sur le flasque de vilebrequin (2ème série seulement)
- » 65586 extracteur introducteur silent block groupe noteur
- 65587 introducteur vilebrequin
- 65588 outillage guide ressorts du groupe embrayage

OUTILLAGE SPÉCIAL POUR GROUPE CHÂSSIS "LAMBRETTA" 125 cc., 150 cc. et 175 cc.



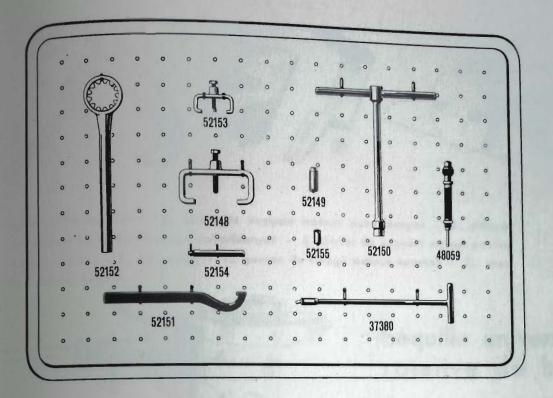
- nº 40482 clé pour calotte à billes de direction
- 40490 clé pour bague de direction
- » 57836 clé pour bouchons de carter d'huile et écrou de blocage guidon
- » 58021 outillage de charge des ressorts de fourche avant
- nº 63534 outil pour tournage garnitures de frein
- » 64727 extracteur moyeu arrière
- » 65589 extracteur pour démontage amortisseur serré dans l'étau
- » 65590 introducteur calotte de direction
- » 65591 extracteur calotte de direc-

OUTILLAGE SPÉCIAL POUR MOTO - FOURGONS



- nº 52289 extracteur moyeu de roue arrière
- » 52832 mâchoire pour démontage joint élastique
- » 62329 outil pour montage circlips d'embrayage
- nº 63427 outillage pour blocage engrenage sortie boîte de vitesses pour desserrage écrou
- » 65390 clé pour calotte bague de direction

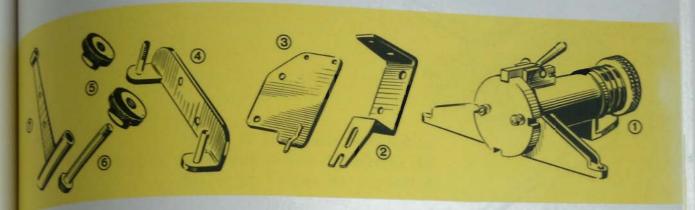
OUTILLAGE SPÉCIAL POUR "LAMBRETTA" 48 cc.



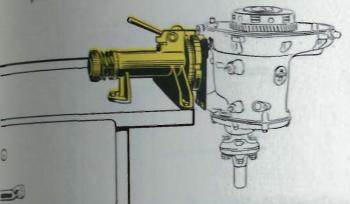
- nº 37380 clé pour vis à tête creuse
- » 48059 appareil pour contrôle point mort supérieur
- » 52148 extracteur cloche d'embrayage
- » 52149 bague de protection
- » 52150 clé spécial à tube
- » 52151 clé de blocage de l'anneau du tuyau d'échappement
- nº 52152 clé d'immobilisation du pignon de chaîne
- » 52153 extracteur du pignon de chaîne
- » 52154 poinçon de guide pour axe du piston
- » 52155 entretoise de l'axe de fourchette de commande de vitesse

L'outillage spécial est complété par une béquille rotative universelle spéciale de banc pour soutenir les groupes moteur-poîte de vitesses des scooters, des moto-fourgons et des cyclomoteurs 48 cc. comme illustré dans les pages suivantes et que la Maison fournit sur demande des intéressés.

Les étriers, le support, les poignées et le goujon de fixage des différents groupes sont livrables par la Maison avec la béquille.

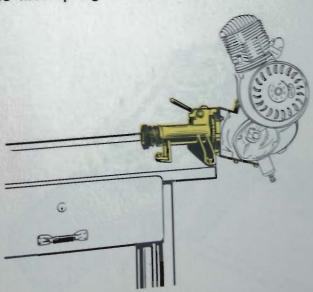


1. béquille rotative - 2. étrier de support moteur moto-fourgon - 3. plaque de support boîte de vitesses moto-fourgon - 4. étrier de support moteur cyclomoteurs 48 cc. - 5. poignées - 6. goujon de fixage moteur scooter - 7. support moteur scooter

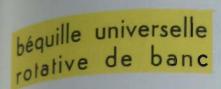


béquille universelle rotative de banc

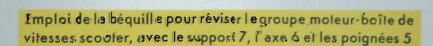
Emploi de la béquille pour réviser le groupe moteur - boîte de vitesses du moto-fourgon, avec l'étrier 2 et la plaque 3

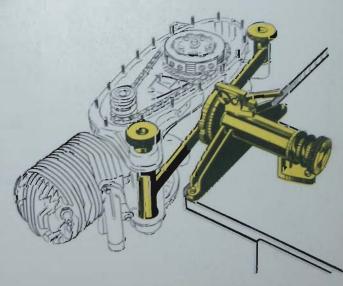


division moteurs - section motoscooters



Emploi de la béquille pour réviser le groupe moteur "Lambretta 48 cc." evec l'étrier de support 4





INNOCENTI centre assistance moteurs

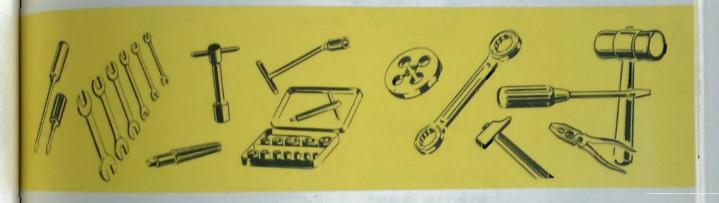
division moteurs - section motosco

outillage générique cet complémentaire

Nécessaire outils

L'atelier doit en outre être équipé d'une ou de plusieurs séries de :

- tournevis, marteaux, maillets, pinces etc... de différentes dimensions
- de clés fixes, en étoile et articulées de 6 à 27 mm
- de clés à bague de 8 à 27 mm
- de tarauds et de filières pour fileter, de 3 à 18 mm (système métrique MA et MB)



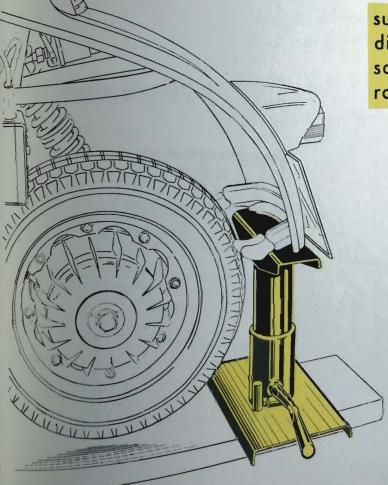
Nécessaire complémentaire

Font partie du nécessaire complémentaire :

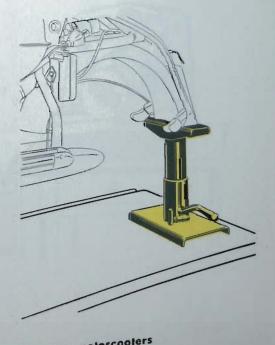
- collier pour montage segment
- soucleuse électrique
- seningue pour graissage
- pince pour circlips (intemes et externes)
- spessimètre
- indicateur électrique pour phasage volunt (ligure nº 05017)
- perceuse à pistolet

- clé dynamométrique de 0 à 20 Kgm
- comparateur
- calibre à coulisse
- alésamètre
- micromètre
- support avec dispositif de soulèvement





support avec dispositif de soulèvement roue arrière



INNOCENTI centre assistance moteurs division moteurs - section motoscooters

outillage pour installation électrique

L'outillage indispensable pour le contrôle et la révision des installations élec-

- banc d'essai
- redresseur amovible
- automototester pour divers contrôles, type MZ
- outillage générique (densimètre, remplisseur-seringue, étaux, etc...)



banc d'essai



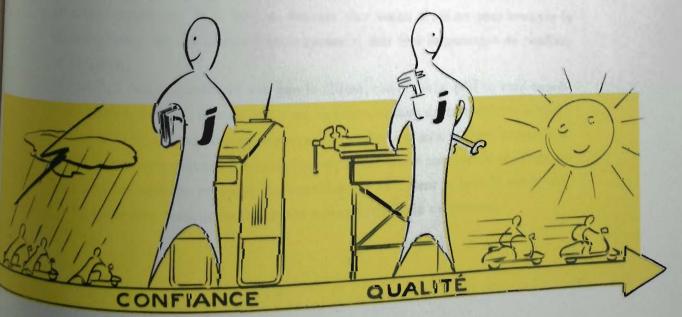


organisation de la station service

chef d'atelier chef de salle

Toute organisation moderne d'assistance technique doit s'appuyer sur deux éléments de base: le Chef de Salle, ou Contrôleur de la Réception et le Chef d'Atelier.

Logiquement, selon l'importance de l'Agence, le personnel sera proportionnel au travail à effectuer et, dans certains cas, les deux charges pourront exceptionnellement être assumées par un e seule personne.



le chef de salle ou contrôleur de la réception

La figure du Chef de Salle ou Contrôleur de la Réception est importante et nous dirons même indispensable pour la bonne marche des affaires d'une organisation d'assistance technique. Il est spécialement chargé de :

- recevoir le Client:
- diagnostiquer les inconvénients présentes par le véhicule à moteur;
- déterminer l'importance des réparations à effectuer;
- établir les délais de livraison;
- rédiger l'ordre de travail pour les véhicules à moteur à être reçus en atelier pour réparation.

La personne chargée d'un tel travail, outre à devoir posséder une solide connaissance technique et à être au courant des voies à suivre pour assumer le fonctionnement de l'assistance sous garantie, doit être la personne de confiance du Client.

Elle ne doit jamais perdre de vue que le Client, chaque fois qu'il se rend auprès d'une station-service, que ce soit pour un e intervention de manutention normale ou bien pour une réparation en bonne et dûe règle, est très souvent contrarié et se montre toujours pressé. Par conséquent, la personne chargée de la réception devra prendre soin de recevoir convenablement le Client et fera de son mieux pour atténuer tout ressentiment plus ou moins justifié de ce demier.

Pour gagner la confiance du Client, il est nécessaire de se présenter convenablement, de prévenır, quand cela est possible, les désirs de celuici, de faire preuve d'honnêteté professionnelle, de proposer toujours des solutions objectives et, surtout, d'être correct en faisant preuve d'éducation.

Le Chef de Salle soit être en mesure d'assumer ses propres responsabilités, en démontrant à la Clientèle sa propre compétence. Ses demandes seront judicieuses et ses réponses précises et persuasives.



Le Client est compris et chacune de ses réclamations doit être examinée objectivement afin de choisir et de proposer la meilleure solution qui convient à son cas particulier.

Le Client doit laisser l'atelier convaincu d'avoir obtenu le meilleur traitement possible.

Le diagnostic des inconvénients doit être établi d'un commun accord avec le Client.

Le Chef de Salle est chargé de faire apprécier les réparations effectuées, ce qui prédispose favorablement le Client au paiement de la facture.

chef d'atelier

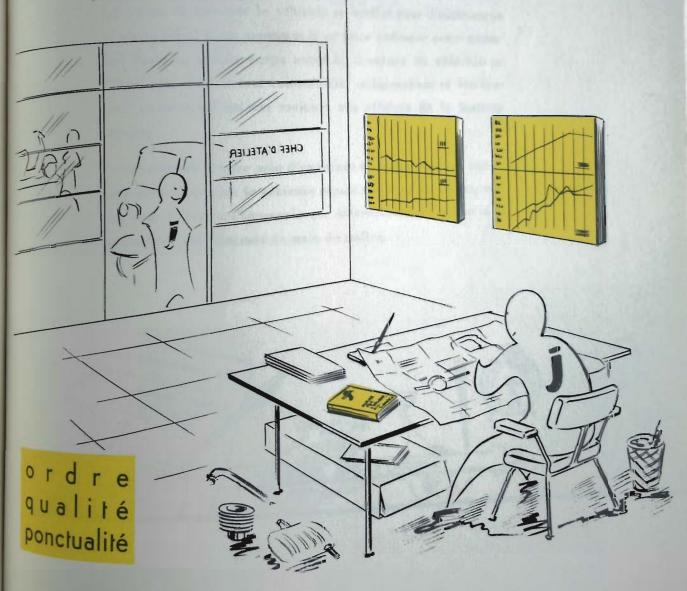
Une autre figure, et nous dirons tout de suite qu'il s'agit de la plus importante dans une Station-Service, est celle du Chef d'Atelier, sur lequel pèse effectivement toute l'organisation d'assistance de la zone. Ses fonctions sont exclusivement d'ordre technique et l'une des plus importantes, outre le contrôle des opérations effectuées par les ouvriers est de pourvoir à une distribution équitable du travail. Il prendra soin des travaux et prétendra leur parfaite exécution en veillant à ce que soient employés les outils prescrits au cours des opérations de démontage. Ainsi seront evités les dommages qui ne manqueraient pas de se produire à la suite de l'emploi d'instruments de fortune ou d'outils inadéquats.

En outre, le Chef d'Atelier veillera à ce que tout le personnel de l'atelier replace toujours les outils, à la fin de chaque réparation, sur le panneau prévu à cet effet. Le prélèvement des outils sera effectué au moyen de plaques spéciales numérotées, qui seront suspendues à la place de l'butil durant l'emploi de celuici. À chaque ouvrier sera assigné au préalable un numéro déterminé.

Le Chef d'Atelier devra en outre veiller à ce que le prélèvement des outils s'effectue de la façon prescrite. L'ordre et la propreté seront toujours scrupuleusement maintenus, de même que devront être rigoureusement suivies les normes établies pour les Stations-Service Lambretta, Le Chef d'Atelier en sera tenu directement responsable.

pour une meilleure marche de l'atelier, il est conseillable que le Chef responsable suive le développement des différents travaux en se servant à cet effet des graphiques de statistique qui pourront être employés:

- 1. pour le contrôle quantitatif des heures de main-d'œuvre relativement à leur emploi
 - pour la Clientèle
 - pour les Services divers extra atelier
 - pour les Services relatifs à l'atelier
- 2. pour le contrôle des heures de travail prévues à l'avance et utilisées pour la Clientèle (naturellement on obtiendra le meilleur résultat si les deux valeurs coincideront)
- 3. pour le contrôle des entrées et des sorties des véhicules à moteur
- 4. pour le contrôle du matériel sous garantie
- 5. pour le contrôle de l'emploi des pièces de rechange en valeur absolue et relativement à la garantie.



livraison des véhicules à moteur aux clients après réparation ou révision

Une fois la réparation terminée, le véhicule passe à la section ESSAI où il est testé par le même Contrôleur de la Réception ou par un de ses subordonnés, qui peut approuver les opérations effectuées ou renvoyer le véhicule en atelier pour d'ultérieures mises au point. Il est recommandé de faire exécuter cette opération finale un certain temps avant la livraison du véhicule au Client, afin d'éviter tout contretemps embarrassant et les longues attentes qui nuisent toujours aux affaires de la Station-Service.

Il faut toujours prendre soin d'examiner attentivement les conditions dans lesquelles le véhicule réparé est livré au Client, surtout pour éviter de l'impressionner défavorablement, même si la réparation a été effectuée de main de maître.



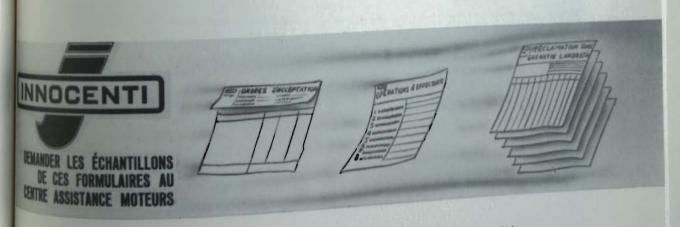
standardisation de l'organisation

règles à suivre

Des règles ont été établies pour l'organisation et la rédaction des différents documents. Celles-ci devront être suivies par toutes les agences «Lambretta». L'INNOCENTI fournit des échantillons des formulaires qui devront être préparés pour assurer une bonne marche des affaires de la Station-Service.

Nous reproduisons ci-dessous ces formulaires dont chaque Agent devra préparer les quantités respectives qui lui sont nécessaires:

- ordres d'acceptation
- opérations à effectuer avant la livraison
- réclamation sous garantie



Demander ces formulaires au Centre Assistance Moteurs. Les dits formulaires, outre à faciliter le travail de l'Agent, uniformisent le traitement de la Clientèle dans les différentes régions du pays.

ordre d'acceptation

Le formulaire «Ordre d'Acceptation» est en exemplaire unique à l'exception de l'en-tête qui est double.

Ce formulaire sert indistinctement pour toutes les demandes de réparation de la Clientèle.

Sur la partie de l'en-tête il faut indiquer :

- le nom, les prénoms et l'adresse du Client
- les caractéristiques du véhicule ainsi que le nombre de kilomètres parcourus
- la date présumée de la livraison (jour et heure)
- la dare d'émission de la fiche
- le numéro progressif des acceptations

MONE Nº	*				
	Combrette Kin parceurus	Chilesis of		pleque	
Tembra de l'Agunt	à livrer lu	hourt	Signature		
OPÉRATIONS	OPÉRATIONS DEMANDÉES OU PRÉVUES			PIÈCES REMPLACÉES	
			nesin	description	prin
	•			THE STATE OF THE S	
		100		Report Fr.	

Le formulaire doit être rempli et signé par le Chef de Salle ou par son subordonné auquel sera livré le véhicule. Il faudra indiquer sur le formulaire la liste des opérations demandées par le Client ou retenues nécessaires pour la remise en bon état du véhicule à moteur.

Il faudra également indiquer le nombre des pièces remplacées, leur dénomination et le prix.

Pour confirmer l'ordre d'acceptation, le Client signera son nom sur la ligne de l'en-tête prévue à cet effet. Une fois l'opération de réparation menée à bonne fin, le formulaire, complété par la mention du montant à payer pour la maind'œuvre et signé par le Chef d'Atelier, sera transmis à la COMPTABILITÉ pour la facturation.

Tout ce qui a été mentionné sur le formulaire (opération effectuée, pièces remplacées, main-d'œuvre) sera reporté sur la facture émise.

opérations à effectuer avant la livraison

Ce formulaire contient la liste des opérations fondamentales que l'Agent doit effectuer avant de livrer le véhicule au Client.

Il s'agit d'opérations de contrôle de la plus grande importance qui obvieront dans beaucoup de cas aux inconvénients qui pourraient être affrontés par le Client, au détriment du nom du produit.

Nous reproduisons ci-dessous une copie du formulaire «Opérations à effectuer avant la livraison ».

INNOCENTI ambretta Assistance	Scooter Cyclomateurs typeschâssis a*mateur a*				
AGENT	Client (nom, prénoms et adresse complète)				
	OPÉRATIONS	RÉSULTAT			
		RESULTAT			
1 Contrôler le niveau	de l'huile du certer ions de la fourche commande boîte de vitesses				
	a des pneumatiques et serrer les boulons des roues.				
	de tous les boulons en général				
5 Monter la batterie pr					
5 Vérifier l'installation	on électrique: fonctionnoment claxon, phores, feux regard du compteur kilométrique				
Contrôler les freins					
les positions.	es câbles de commande gas, la boîte de vitessetet				
Je confirme que toutes miné tous les défauts év	les opérations prévues dans la liste ci-haut ont été d entuels du véhicule, lequel ast par conséquent prêt pa	offectuées, ce qui a éli- pur la livreison. SIGNATURE			
	les types de véhicule à mateur munis de batterie)				
The same of the sa	tallation électrique est contrôlée toujours après le	montage de la batterie			

réclamation sous régime de garantie

Le formulaire de réclamation sous régime de garantie sert à l'Agent pour signaler les pièces défectueuses remplacées durant la période de garantie.

Sur la base de cette communication et après examen du matériel, la Maison se réservera le droit de reconnaître ou non à l'Agent un crédit d'une valeur correspondante à celle des pièces remplacées.

LISTE DES PRÈCE	ANNÉE	A S E O ECTURISES RELATIVES AUX R ORIGINAL CHARLES OF AUX R ORIGINAL CHARLES OF AUX RENT AUX CONDITIONS OF	EONS AND TETRE CONTRACTOR OF STATE OF S	1 (1995)
Secriptor	Ton Annual Annua		ASSLATATON CONTROLS A CHARGE Agent former Franciscom Different Agent former Franciscom Different ATTONS SPRECTUES	Assert Price Const. Price Const
			A design over making sufficient period in	THE CHARGE STATE OF

Toutes les sections du formulaire devront être soigneusement remplies et il faudra mettre en évidence:

- la dénomination de la pièce
- le numéro du dessin de la pièce
- le type du véhicule à moteur
- le numéro du châssis
- la quantité des pièces
- l'échéance de la garantie

En général le formulaire de «RÉCLAMATION SOUS GARANTIE» devra être préparé en quatre copies dont trois seront expédiées à l'INNOCENTI et la dernière conservée par l'Agent pour ses propres archives.

Si le matériel défectueux sera retourné directement à l'INNOCENTI, le formulaire en question sera préparé en 6 copies, dont quatre devront être expédiées à l'INNOCENTI, une restera aux mains de l'Agent, pour ses propres archives et la dernière accompagnera le matériel défectueux expédié à l'INNOCENTI.

table des matières

Préface	page	1
Emplacement de la Station-Service	*	2
- Salon d'exposition	*	6
- Bureaux		8
- Atelier pour l'assistance	» 1	0
- Réception: stationnement, manutention et petits travaux, lavage et		
graissage	» 1	1
- Atelier de réparation : section mécanique, peinture et électrique	» 1:	2
- Magasin pour pièces de rechange	» 1	5
- Dépôts	* 1	6
- Nomes de sécurité	* 1	8
- Observations de caractère général	* 1	8
- Plan et installation type de Station-Service «LAMBRETTA»	» 1	9
Outillage d'atelier	* 2	1
- Installations	» 2	1
- Machines	» 2	3
- Ameublement	» 2	
- Outillage spécial	* 2	
- Outillage générique et complémentaire	* 3	0
- Outillage pour installation électrique	* 3	
Organisation de la Station-Service	» 3	3
Le personnel	* 3	3
Le Chef de Salle ou Contrôleur de la Réception	» 3	4
Le Chef d'Atelier	» 3	6
Livraison du véhicule à moteur après réparation ou révision	» 3	8
tandardisation de l'organisation	» 3	9
Règles à suivre	» 3	9
Ordre d'acceptation		10
Opérations à effectuer avant la livraison		11
Reclamation garantie		13
Barante I I I I I I I I I I I I I I I I I I I		