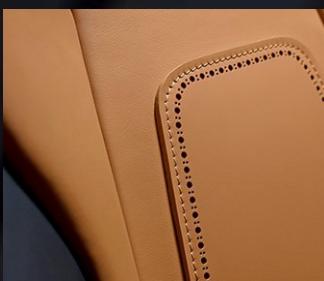


Epsilon®

JLR

ONPOINT

Janvier - 2026



## COMMENT FONCTIONNE ONPOINT

Les rappels d'entretien JLR OnPoint sont conçus pour cibler les clients dont l'intervalle d'entretien est dû, afin de prévenir la défection et d'augmenter la probabilité que l'entretien soit effectué auprès du concessionnaire.

OnPoint utilise un ensemble de règles standardisées et de déclencheurs précis pour déterminer quoi, quand et comment communiquer avec les clients. Notre programme robuste de communication, axé sur le cycle de vie du véhicule, est conçu pour susciter la fidélité à la marque, tout en augmentant la fréquence des visites des clients. Cela a pour effet d'augmenter les revenus payés par les clients ainsi que l'achat de pièces. L'objectif ultime est d'inciter le propriétaire à racheter un autre véhicule le moment venu.

Une communication cohérente, au bon moment et personnalisée augmente la probabilité de vendre davantage de services pendant la durée de possession du véhicule et améliore l'intérêt des clients au moment du rachat. Notre programme vous permet de rester en contact avec vos clients existants, depuis l'achat du véhicule jusqu'à sa revente, tout en leur rappelant votre engagement envers leur satisfaction.

## JAGUAR LAND ROVER – LE PROGRAMME ONPOINT

Grâce à toutes ces fonctionnalités, vous pouvez développer des communications marketing plus efficaces et ciblées, ce qui contribuera à augmenter la rétention, la fidélité et les rachats de véhicules, tout en maintenant une excellente expérience client. Les nouveaux canaux médiatiques supplémentaires ont été conçus pour accroître la qualité de l'information et des avantages offerts par les concessionnaires Jaguar Land Rover en matière d'entretien automobile.

## LES POINTS DE CONTACT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT JAGUAR LAND ROVER



Un engagement accru



Élargissement de l'éducation



Davantage de contacts avec les clients



Réponse améliorée



Portail



Nouvelles capacités d'analyse

Les concessionnaires entretiennent plus de véhicules, plus souvent – ce qui se traduit par une meilleure expérience.



Augmentation de la fidélité des clients 21.4%

OnPoint vous aide à créer et à maintenir une relation plus forte avec vos clients, grâce à des messages éducatifs et de service qui mettent votre concession à l'avant-plan avec les communications suivantes.

## 1. NOUVEAUX CLIENTS DES VENTES ET SERVICE

Il est toujours important de partir du bon pied avec vos nouveaux clients des ventes et du service. C'est pourquoi le programme JLR OnPoint a conçu un volet spécialement destiné à favoriser les relations entre le client et le concessionnaire dès le départ - avec des lettres et des courriels importants pour remercier le client de son achat ou de sa première visite au service, ainsi qu'un rappel du premier service qui comprend un appel téléphonique. Le programme JLR OnPoint est le point de départ pour une relation durable.

## 2. CLIENTS ACTIFS JAGUAR LAND ROVER

Il a été démontré que les clients sollicités visitent généralement plus souvent et dépensent plus d'argent sur des services que les clients non sollicités. C'est pourquoi il est vital d'être cohérent dans vos communications avec vos clients pour vous assurer qu'ils viennent au bon moment et que l'entretien approprié est effectué.

Aussi, le programme JLR OnPoint comprend une cadence de communication stratégique composée de lettres, de courriels et d'appels téléphoniques, conçus pour s'assurer que les clients reçoivent les messages appropriés au bon moment.

## 3. CLIENTS INACTIFS

Malheureusement, chaque concessionnaire perd des clients au fil du temps pour de nombreuses raisons. Le programme JLR OnPoint a été conçu pour aider à attirer de nouveau ces clients dans votre concession grâce à des messages personnalisés intégrés au processus de "RECONQUÊTE" pour les clients inactifs. Ce processus débute 60 jours après la date de l'entretien manqué. Si le client n'a pas répondu, une série d'appels, de lettres et de courriels est envoyée au client pour tenter de rétablir le contact, de reconstruire la relation et d'encourager le client à revenir pour un entretien.





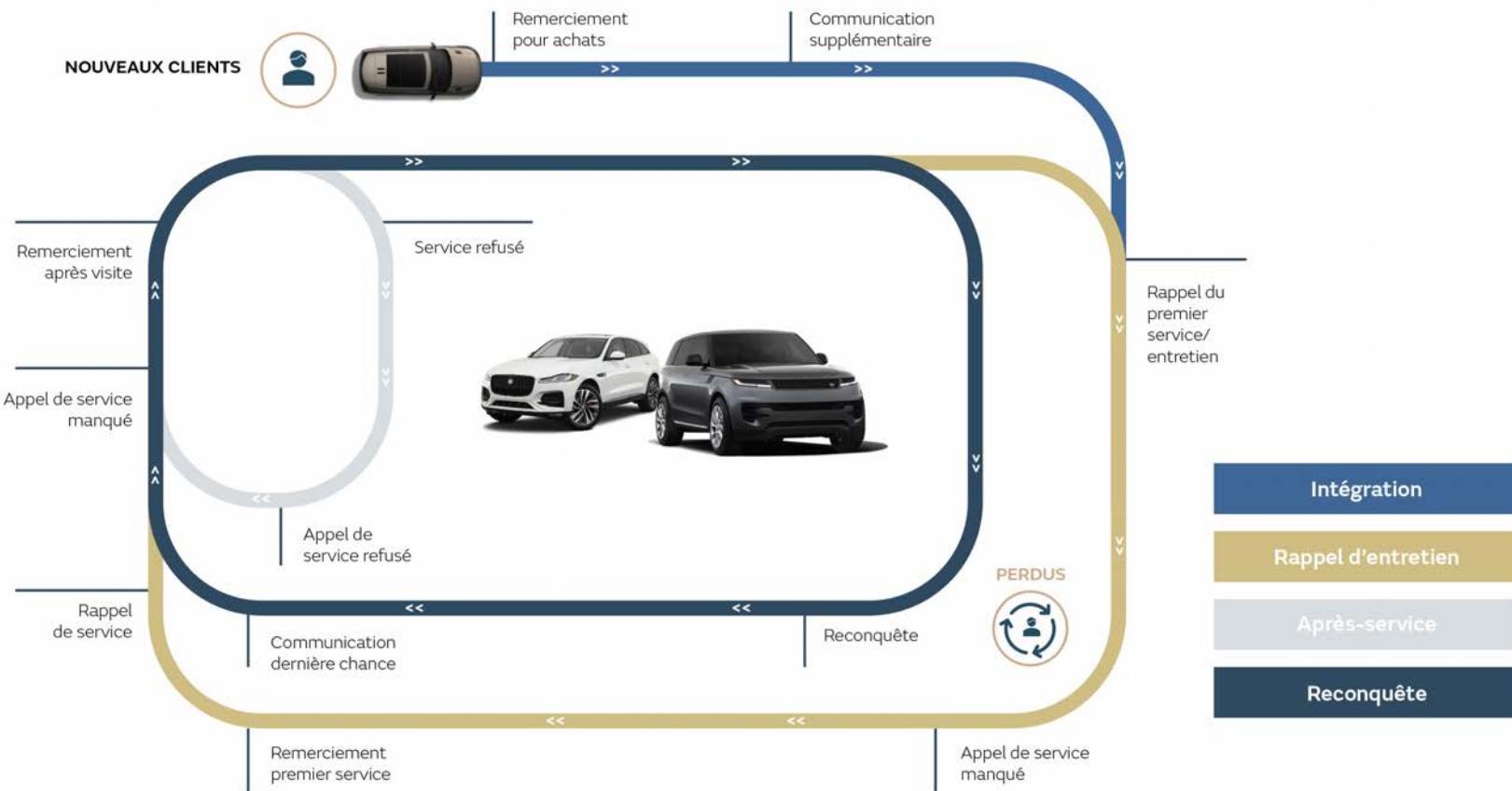
## BÂTIR L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEC JAGUAR LAND ROVER ONPOINT.

Le parcours client (cadence) est conçu pour susciter la fidélité à la marque, tout en augmentant la fréquence des visites des clients et en assurant une communication cohérente.

### AVANTAGES :

- Communications cohérentes et personnalisées, en temps opportun.
- Chaque point de contact délivre un message pertinent et adapté au client.
- Renforcement constant des connaissances autour des avantages du service chez le détaillant Jaguar Land Rover.
- Housse des revenus de travaux payés au détail – (ventes de main-d'œuvre et de pièces).
- Diminution de la défection et du magasinage comparatif (cross-shopping).
- Outils de communication multicanal et capacités évoluées de rapports et d'analyses.
- Favorisez les achats récurrents et la notoriété de la marque.
- Excellente EXPÉRIENCE et SATISFACTION des clients.

## Parcours client



## DES COMMUNICATIONS UNIQUES/CIBLÉES AVEC DES RÉSULTATS EXTRAORDINAIRES

Les outils et le processus du programme de marketing OnPoint de Jaguar Land Rover permettent de communiquer avec les clients au bon moment, avec la bonne offre, en fonction de leur préférence en matière de communication (lettres ou publipostage). Le tout est échelonné sur 11 points de contact uniques, allant du remerciement pour l'achat au rappel pour le premier entretien et le rachat. Tout cela dans l'unique but de maintenir l'engagement des clients.

Pour profiter de ces avantages, vous devez être inscrit au programme OnPoint de Jaguar Land Rover.

OnPoint permet de garder les clients proches et d'identifier les opportunités. OnPoint communique l'importance de l'entretien effectué par vos professionnels Jaguar Land Rover et met l'accent sur les façons dont vous pouvez rendre l'expérience de vos clients encore plus satisfaisante.

En moyenne, le programme OnPoint de Jaguar Land Rover donne les résultats suivants :



‡Résultats basés sur les performances de 2024.



## LETTRES DE SERVICE

Les thèmes des lettres variables sont déterminés par les habitudes de conduite des clients et le cycle de vie du véhicule.

La bannière est conçue spécifiquement pour des messages pertinents et est mise à jour de façon saisonnière pour accroître l'engagement des clients.

Des offres marketing pertinentes garantissent que la bonne offre apparaît au bon moment et pour le bon client.

The image displays three distinct marketing documents:

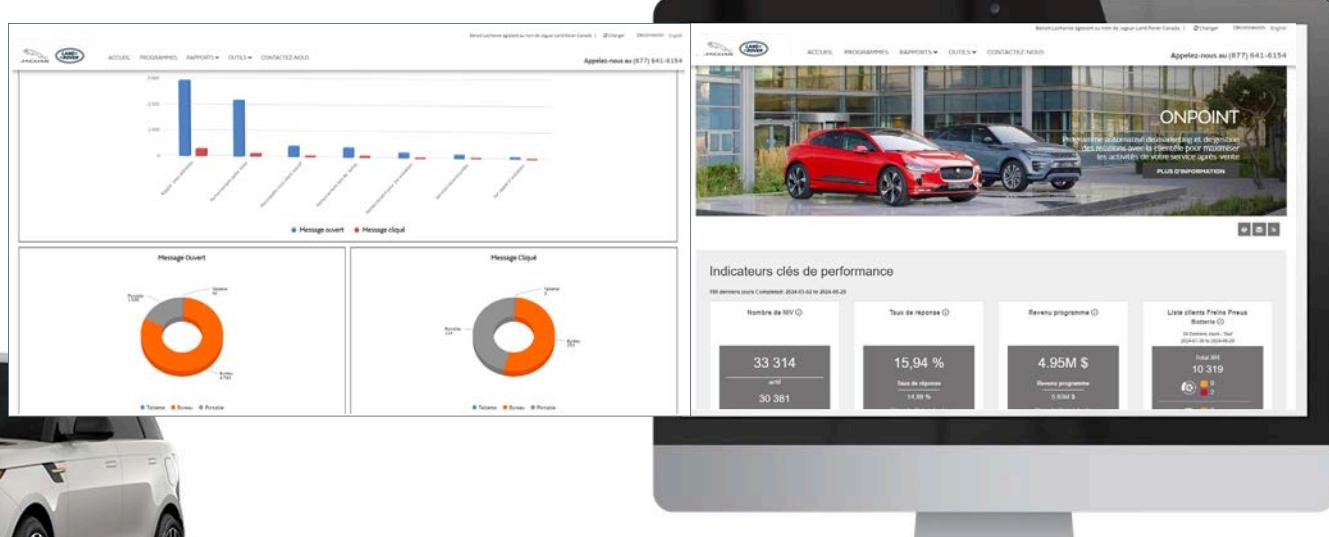
- Land Rover Service Letter:** A black-themed letter addressed to "Mr. Sample A. Letter" at "1234 Address1 Dr., Ottawa, ON K1B 3N2". It discusses a scheduled maintenance visit ("Visite d'entretien périodique") and provides details about the service required ("Entretien 96,000 KM"). It also encourages the customer to check their "carnet Passeport" for more information.
- Jaguar Service Letter:** A white-themed letter from "JAGUAR" located at "123 Rue de n'importe quoi Ville, Province Code Postal 111-111-1111 www.jaguar.com". It mentions a "visite d'entretien périodique sur votre Land Rover" and provides contact information for maintenance.
- Offer Marketing Template:** A grey-themed template titled "OFFRE MARKETING" twice. It features a "FILEZ À L'ANGLAISE CE PRINTEMPS." headline, a "LAND ROVER" logo, and two "OFFRE MARKETING" buttons. The template includes a barcode and a tracking number "47083: TM300988".

## RAPPORTS ONPOINT

Les concessionnaires peuvent adhérer à une variété de rapports qui démontrent les performances du programme, avec des indicateurs clés et des tendances pertinentes.

Voici quelques rapports clés :

- Sommaire Exécutif
- Rapport contact client
- Services refusés
- Tableau de bord du centre d'appels
- Tableau de bord - rétention service



## VOTRE ÉQUIPE JAGUAR LAND ROVER ONPOINT.

Notre équipe fonctionne en pôles collaboratifs, où chaque membre occupe un rôle défini afin d'assurer un soutien fluide et cohérent. Nous offrons un accompagnement stratégique appuyé par une expertise spécialisée en marketing et en services à la clientèle. De la côte Est à la côte Ouest, nos équipes bilingues sont prêtes à vous accompagner et à vous fournir les conseils et les ressources nécessaires à votre réussite.



**LES CONSULTANTS** (équipe sur le terrain) – Nos experts travaillent avec le personnel du concessionnaire pour les conseiller sur les meilleures pratiques et saisir les opportunités. Leur travail est de soutenir le programme de fidélité (OnPoint) et identifier les objectifs de service de la concession.



**L'ÉQUIPE DE SOUTIEN MARKETING** - Les MSR sont des partenaires dévoués qui agissent comme une extension de votre concession. Leur rôle consiste à vous aider à maintenir vos programmes, à renforcer la fidélité et à améliorer l'expérience client. Cette équipe dynamique travaille de manière collaborative pour soutenir votre réussite grâce à des analyses de données exploitables, à l'identification des opportunités et à une gestion rigoureuse de la qualité des données. Elle offre des conseils créatifs et un accompagnement stratégique afin de vous aider à atteindre vos objectifs de fidélisation et de marketing. Epsilon s'engage à soutenir votre succès à chaque étape.

## TROIS CONTACTS CLÉS :

**Richard Lambert**, V.-P., service aux clients  
[Richard.Lambert@epsilon.com](mailto:Richard.Lambert@epsilon.com)

**Benoit Lachance**, Directeur principal,  
administration du programme  
[Benoit.Lachance@epsilon.com](mailto:Benoit.Lachance@epsilon.com)

**Bonita Fong**, Directrice de compte  
[Bonita.Fong@epsilon.com](mailto:Bonita.Fong@epsilon.com)

Note : Chaque concession se verra assigner une équipe spécifique.

## NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS.

### DIRECTEUR/DIRECTRICE DE COMPTE

(Équipe de terrain)

- Visites fréquentes en concession (calendrier de visites établi)
- Revue d'utilisation (revue de performance, opportunités et résultats)
- Meilleures pratiques marketing
- Revue annuelle du compte

### REPRÉSENTANT/REPRÉSENTANTE DES SERVICES DE MARKETING

- Analyse des rapports mensuels de gestion
- Conseiller en solutions
- Mise à jour/perfectionnement des lettres
- Analyses continues de la base de données

### SERVICE COMPLETS ET SOUTIEN LOCAL

- Centre d'appels bilingue
- Production d'imprimés
- Équipe interne de soutien
- Soutien des ventes à l'échelle locale





Nouvelles communications créatives —  
Sublimer l'expérience de luxe.

Bientôt disponible...

# DONNER VIE À LA MAISON DES MARQUES

Le ton de voix est essentiel pour chaque marque afin de créer une véritable différenciation.

## RANGE ROVER

La voix Range Rover est sophistiquée.  
Intelligente et séduisante.

Elle suscite l'intrigue. Elle ne dit pas aux gens quoi penser : elle les invite à réfléchir. Et, à l'occasion, elle se permet une touche d'esprit.

La voix Range Rover Sport reprend tous les codes de la voix Range Rover. Et va plus loin. Plus affirmée, plus audacieuse, plus dynamique, plus sûre d'elle.

## DEFENDER

La voix Defender est active.  
Elle est grande et audacieuse.

Exprimez-vous par séries de trois et répétez les sonorités afin que tout s'enchaîne avec fluidité.

## DISCOVERY

La voix Discovery est chaleureuse.  
Accueillante, elle invite chacun à entrer.

Rendez-la personnelle, authentique et accessible. Et ajoutez du rythme pour donner de l'élan aux phrases plus longues.

## JAGUAR

La voix Jaguar est exubérante.  
Transformer l'ordinaire en extraordinaire.

Soyez audacieux — ne copiez rien.  
Faites preuve de créativité dans les mots et les expressions  
afin d'offrir un sens qui va bien au-delà des apparences.

## EPSILON ONPOINT ÉVOLUE

Le programme Epsilon OnPoint évolue au-delà des lettres et des courriels traditionnels pour offrir une expérience raffinée et contemporaine, alignée sur la marque et le ton de voix Modern Luxury de Jaguar Land Rover. Il se distingue désormais par des visuels et un langage rehaussés, ainsi que par des formats bonifiés — notamment des demi-plis et des cartes postales — conçus pour être plus dynamiques, plus engageants et résolument haut de gamme, assurant une présence fluide et cohérente à chaque point de contact client.



Exemples de cartes postales



Exemples de courriels



Exemples de demi-plis