

Pour mémoire : Avant d'acheter une voiture, mieux vaut demander le code éthique du garage. Pourquoi ?

18-07-2013

avec

-
Quelle est l'éthique individuelle des vendeurs des concessionnaires automobiles ?

-
Cherchent-ils à imposer le maximum d'options ou à répondre au mieux aux besoins des clients ?

-
Leur attitude relève-t-elle en premier lieu de leur personnalité individuelle ou est-elle guidée par une règle collective ?

-
Le mémoire de master* L'éthique dans le comportement des vendeurs d'automobiles français en concession : Une application en B to C fait le point sur la question.

-
Il ressort que l'éthique individuelle d'un vendeur de voitures est directement déterminée par l'état d'esprit général régnant dans le lieu de vente.

-

Lorsqu'un code éthique existe dans l'entreprise et que la direction s'y conforme elle-même, les vendeurs ne cherchent habituellement pas à abuser des faiblesses du client.

-

Il en va autrement quand aucune charte éthique formelle n'est en vigueur.

-

Si aucun code d'éthique n'existe et si la direction ne donne pas le bon exemple, les dérives sont fréquentes.

- Comme dans d'autres entreprises.

*Pierre-Yves Hanfraye, L'éthique dans le comportement des vendeurs automobiles français en concession : Une application en B to C, Mémoire de master, ESC Tours, 2012. Lire