

Diagnostic interne

	Forces	Faiblesses
L'offre commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - L'offre couvre 2 segments principaux, VP et VU neufs Citroën neufs, et d'occasions toutes marques. - Salon DS de 150m² - Leader en matière de véhicules d'occasions sur Castres depuis 1989. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun commercial n'est disponible le matin jusqu'à 9h45 car réunion quotidienne en salle de rapport. - Offre commerciale de plus en plus similaire à la concurrence (Citroën C1 / Peugeot 107)
Politique commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - Fidélisation grâce à la carte Citroën American express - Large gamme de produit et de service (Racing, SAV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifs onéreux et peu compétitifs
Equipe commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne entente générale - 10 commerciaux VN - Compte rendu quotidien - Equipe commerciale répartie sur le territoire 	
Service Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Communication par la presse et les radios locales - PLV visible et attractive - Communication locale du constructeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu de ressources humaines (retard dans le traitement des prospections téléphoniques, des mises à jours BDD)
Les performances	<ul style="list-style-type: none"> - Chiffre d'affaires en 2011 : 44.909.500€ - Sud Auto représente 18.9% du marché tarnais - Second groupe de France à inaugurer le salon DS - Elu meilleur concessionnaire de France en terme de satisfaction client avec 90% de client tout à fait satisfait à la vente et 80% à l'après-vente - La concession de Castres représente 60% du CA 	<ul style="list-style-type: none"> - Devancé par ses concurrents au niveau national : Peugeot (19%), Renault (14.9%), Citroën (13.6%) - Système informatique lent - Logiciel de GRC obsolète - Baisse de la vente de véhicules neufs dus à la suppression de la prime à la casse.
Infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> - Salon DS de 150m² - Facteurs d'ambiances très agréables - Situé dans la zone commerciale Chartreuse : bonne attractivité. - Bénéficie de l'image Citroën 	<ul style="list-style-type: none"> - Parking très limité en place et souvent occupé par des véhicules de l'entreprise - Entrée difficile pour les clients ne connaissant pas la concession car l'entrée est mal indiquée



La concession Sud Auto Castres bénéficie d'une bonne infrastructure entièrement rénovée et d'un nouveau concept « le corner DS » l'un des premiers en France.

Elle a aussi l'avantage d'être le siège social du groupe Sud Auto.

Cependant un manque d'effectif se fait ressentir dans certains services ce qui retarde le traitement de certaines informations, et le déroulement de certaines missions