

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Le Playbook IA du Mécanicien

Comment gérer un garage à l'ère de l'IA

— et devenir le mécanicien à qui un conducteur fait vraiment confiance.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLABLA · LIBRE DE PARTAGE

THE EVERYTHING

Lis ça d'abord

Il y a dix ans, tenir un bon garage voulait dire quelqu'un au téléphone pour prendre les rendez-vous, un comptable, et malgré tout rédiger les ordres de réparation et courir après les factures à l'établi une fois le rideau baissé.

Aujourd'hui, un bon mécanicien bien équipé décroche l'appel de chaque conducteur à l'instant où il arrive — même en plein boulot, les mains dans le cambouis —, note la voiture, envoie le devis honnête après l'avoir regardée, et transforme une réparation en toutes les voitures de ce foyer et tous ceux à qui il en parle — pendant qu'un garage plus grand à l'autre bout du bourg rappelle encore ses messages vocaux. Et il ne passe pas une seule nuit sur la paperasse.

Il n'est pas plus malin que toi. Il n'est pas meilleur à la valise de diagnostic. Et ce n'est sûrement pas un gars des ordinateurs — l'un des meilleurs qu'on ait vus notait encore ses réparations dans un carnet plein de cambouis il y a deux ans. Il a juste compris une chose avant les autres : **la moitié barbante du métier** — les appels, les rendez-vous, les relances, les devis honnêtes, le « je te préviens avant d'en faire plus », les factures — peut désormais se faire toute seule. Alors il a mis son énergie là où sont l'argent et la réputation : diagnostiquer franchement, faire le travail comme il faut, et devenir le mécanicien à qui un conducteur fait assez confiance pour lui envoyer toute sa famille.

C'est le playbook de comment il fait. Pas de « 50 prompts à copier ». Pas de baratin de geek. Le vrai système — comment y penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font que de bons mécaniciens laissent tomber avant que ça déclenche. Lis-le du début à la fin et tu tiendras un garage plus carré, plus rentable et à qui on fait plus confiance qu'aujourd'hui — même si tu ne dépenses jamais un euro en logiciel.

UN MOT CLAIR SUR CE QUI RESTE À TOI

Rien là-dedans ne diagnostique une voiture, ne décide de ce qu'une réparation demande, ni ne remplace ton métier, tes mains ou ton jugement au garage. Ça porte l'administratif. Ce qui cloche vraiment sur la voiture, ce qu'il faut faire maintenant et ce qui peut attendre sans risque, si un bruit est un roulement mort ou rien du tout, et si une voiture peut être rendue en sécurité — c'est toi qui le décides sur le pont, jamais un chiffre qu'un ordinateur invente. Faire le travail comme il faut, c'est ton savoir-faire. Et être franc avec un conducteur — lui dire clairement ce dont la voiture a besoin, ne pas inventer de travail pour gonfler la facture, et appeler pour avoir son feu vert avant de faire quoi que ce soit de plus que tu trouves — ça reste avec toi. Tout ça reste à toi, du début à la fin.

Ce qu'il y a dedans

01 Le nouveau terrain de jeu

Les 3 choses sur lesquelles un conducteur te juge — et pourquoi décrocher le premier gagne la voiture avant qu'elle soit sur le pont.

02 Pense IA d'abord

Arrête de coller l'IA aux vieilles habitudes. Redessine le garage avec l'IA qui touche tout en premier.

03 Ne rate plus jamais un boulot

Prends d'abord le conducteur en panne, note la voiture, et deviens celui qu'on appelle pour chaque voiture du foyer.

04 Chiffre franchement — pas de réparations fantômes

Diagnostic d'abord, dis ce qu'il faut faire maintenant et ce qui peut attendre, et prends le feu vert avant tout travail en plus.

05 Encaisse sans la relance gênante

Le devis honnête, l'accord avant le travail, et la facture sans ligne surprise à la fin.

06 La boîte mail qui se gère seule

Triée, rédigée, et qui surveille ton argent — même lue pour toi entre deux boulots.

07 Ton conseiller-service numérique

Le brief du matin, l'historique de chaque voiture, et les fiches d'entretien qui se construisent seules.

08 Parais deux fois plus gros que tu ne l'es

Tout à ta marque, la preuve du mécanicien honnête, et le volant de recommandations du « c'est qui, ton mécano ? ».

09 Le basculement en 30 jours

Une semaine à la fois, le curseur de confiance, et une vraie date de contrôle technique ou de révision — jamais un faux « aujourd'hui seulement ».



L'audit des fuites en 2 minutes

Trouve exactement par où tu perds des conducteurs — et quoi réparer en premier.

01

CHAPTER ONE

Le nouveau terrain de jeu

Un conducteur qui appelle de garage en garage parce que sa voiture fait des siennes ne peut pas voir sous ton capot ni te regarder travailler. Il te juge sur ce qu'il atteint — et c'est là que la plupart des garages perdent en silence les clients qui seraient restés à vie.

Ton client, c'est souvent un conducteur avec un problème et aucun moyen de se déplacer — la voiture ne démarre pas, un voyant au tableau, un bruit qui l'inquiète, une révision ou un contrôle technique à faire — et, surtout, la plupart n'y connaissent rien en voitures. Alors ce qui lui fait vraiment peur, ce n'est pas le prix. C'est de **se faire arnaquer** : le garage qui invente des pannes, refourgue des réparations dont il n'a pas besoin, ou gonfle la facture avec du travail qu'il ne peut pas vérifier. Tout le métier traîne cette réputation, et c'est justement pour ça que le mécanicien honnête gagne aussi gros. Le boulot va à celui qui réussit trois choses en premier :

- 1 **As-tu décroché — et peux-tu la regarder bientôt ?** Un conducteur en panne ou inquiet appelle celui qui décroche et peut voir la voiture. Laisse partir sur le répondeur et il appelle le garage suivant, ou se fait remorquer ailleurs — et cette voiture, et toutes celles de son foyer, partent avec lui.
- 2 **Vas-tu être franc avec moi ?** La vraie peur du conducteur, c'est de se faire avoir. Un mécanicien qui diagnostique bien, dit clairement ce qu'il faut faire maintenant et ce qui peut attendre, et n'invente pas de travail, bat un garage moins cher en qui il n'a pas confiance — parce qu'il ne peut pas savoir si le moins cher est honnête, et ça lui fait plus peur que l'argent.
- 3 **Vas-tu me remettre sur la route ?** Il a besoin de la voiture. Le mécanicien qui le note vite, le tient au courant, et la lui rend réparée — avec une facture claire et honnête — c'est celui qu'il n'ira plus jamais mettre en concurrence.

Tu remarques ce dont aucune des trois ne parle ? Du devis le moins cher. Les trois parlent d'être joignable, d'être franc, et de le remettre en route — exactement ce qu'un garage qui gonfle ne peut pas feindre. Et l'autre camp tourne déjà à l'IA. La question n'est pas de savoir si l'IA entre au garage — c'est de savoir si elle travaille pour toi ou contre toi.

La bonne nouvelle ? C'est la première fois que la technologie favorise le petit. Les grosses chaînes de franchise fonctionnent à coups de comités, de déploiements et de formations. Toi, tu peux décider un mardi et décrocher le premier dès le vendredi. Le terrain de jeu vient de basculer : le garage honnête à un ou deux ponts peut maintenant paraître et performer comme la chaîne nationale — sans les frais, et sans qu'un conducteur tombe jamais sur un répondeur alors qu'il est coincé sur le bas-côté.

« Mais je ne suis pas un gars des ordi »

Les artisans qui font ça le mieux non plus. L'un des plus rapides qu'on ait vus adopter, c'est un patron avec 26 ans de métier qui n'a touché un ordinateur qu'il y a trois ans. Ses mots : « **Te prends pas la tête avec l'orthographe. Te prends pas la tête avec la grammaire.** » Si tu sais envoyer un message ou laisser un vocal, tu peux gérer tout ce qui est dans ce playbook. Savoir dire ce que tu veux, c'est la nouvelle exigence — et les mécaniciens, qui expliquent chaque jour à un conducteur nerveux ce qui cloche et ce que ça va coûter, sont déjà bons à ça.

200–800
€

+ par mois

Ce que facture couramment un logiciel de gestion de garage — et il te fait quand même taper et relancer. Un patron payait mille par mois pour des outils que son équipe utilisait à peine. Tout dans ce playbook remplace cette dépense ou la fait gagner son salaire.

Les chaînes trois fois plus grosses que toi sont lentes parce qu'elles sont grosses. C'est ta brèche. Ce playbook, c'est apprendre à la franchir.

02

CHAPTER TWO

Pense IA d'abord

Avant de toucher un seul outil, il faut réparer comment tu penses tout ça — parce que la plus grosse erreur, ce n'est pas d'acheter le mauvais logiciel. C'est de coller l'IA à ta vieille façon de bosser et de s'étonner que rien ne change.

Chaque processus de ton garage a été bâti sur une hypothèse : qu'un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un décroche. Quelqu'un note la voiture et rédige la réparation. Quelqu'un suit les pièces, les devis, les relances, les rappels de contrôle technique. Toute ta journée est façonnée par cette hypothèse — et cette hypothèse vient de mourir.

N'automatise pas ton vieux processus. Redessine-le — avec l'IA qui touche tout en premier, et toi qui supervises. Trois bascules mentales :

Bascule un — délègue des résultats, pas des étapes

Arrête de penser « sur quels boutons j'appuie ». Tu parles maintenant à ton garage comme tu parlerais à un bon apprenti : dis le résultat, laisse-le trouver les étapes. Un patron recommande ses pièces en envoyant un seul message depuis le comptoir — « je prends des plaquettes et un jeu de disques pour la Corolla » — et la commande, la dépense et la compta se rangent toutes seules.

Bascule deux — l'IA d'abord, toi ensuite

L'IA fait le premier jet de tout, et toi tu valides, ajustes ou refuses. Le devis est rédigé avant que tu descendes du pont. Un patron le décrivait comme ça : « **Neuf fois sur dix c'est parfait. Tu lances — ouais, envoie.** » Ton boulot se réduit à dix secondes de jugement, pas quarante minutes de frappe.

Bascule trois — les corrections sont des investissements

Avec un logiciel normal, tu corriges la même erreur pour toujours. Avec l'IA, tu la corriges une fois. Dis-lui qu'un boulot n'a jamais de prix ferme avant d'avoir regardé la voiture, qu'un devis sépare toujours ce qu'il faut faire maintenant de ce qui peut attendre sans risque, et que tu appelles toujours pour le feu vert avant tout travail en plus trouvé sur le pont — et elle répond : « **Je m'en souviendrai à partir de maintenant.** » Chaque correction s'additionne. Six mois plus tard, elle chiffre comme toi, écrit comme toi et connaît tes règles — parce que tu lui as appris, une fois.

L'exercice de ré-imagination

Fais le tour de ton garage et pose une question sur chaque interaction : « À quoi ça ressemblerait si l'IA le touchait en premier ? »

INTERACTION	L'ANCIENNE FAÇON	IA D'ABORD
Le conducteur appelle, en panne, pendant que tu es sous une voiture	Répondeur. Il appelle le garage suivant ou se fait remorquer ailleurs.	Décroché et rassuré, la voiture notée, le problème saisi — une orientation claire pour quand tu descends du pont.
Un contrôle technique ou une révision arrive à échéance	Tu oublies de le relancer, il file chez une chaîne.	Le rappel envoyé à ton nom — « ton utilitaire a son contrôle technique, on te le note ? »
La mise à jour des tarifs du fournisseur arrive	Enfouie sous 200 mails. Anciens prix de pièces sur ton prochain devis.	Extraite, appliquée à tes tarifs — « plaquettes et filtres en hausse, devis ajustés. »
Un boulot est fini	Voiture rendue, relance jamais envoyée.	L'entretien enregistré, l'avis demandé, la prochaine révision et l'autre voiture du foyer préparées.

Chaque chapitre à partir d'ici n'est que cet exercice appliqué à une partie de ton garage.

03

CHAPTER THREE

Ne rate plus jamais un boulot

Commençons par la fuite qui te coûte le plus et te fait le moins mal — parce que tu ne vois jamais la facture.

Le contact garage est périssable, et souvent paniqué : un conducteur dont la voiture ne démarre pas ou a un voyant appelle celui qui décroche et peut la voir bientôt, et le garage qui ne répond pas n'en entend plus jamais parler. L'appel sonne à 8h alors que tu es sous une voiture, les mains pleines de cambouis. Ça part sur le répondeur. Ce conducteur appelle le garage suivant, note la voiture, et maintenant cette voiture — et celle de son conjoint, et l'utilitaire du boulot, et tous ceux à qui il en aurait parlé — appartiennent à quelqu'un d'autre. Perdue, et pas juste ce boulot : souvent l'entretien de tout un foyer pendant des années, offert à celui qui a décroché.

Le premier

gagne la voiture

Un conducteur avec un problème appelle celui qui décroche et peut la regarder bientôt — il a déjà décidé de faire réparer ; il ne choisit que qui. Un appel manqué n'est pas une vente reportée — c'est la voiture, et souvent toutes celles du foyer derrière, offertes à celui qui a décroché. Et répondre lentement te fait chuter dans les recherches, alors ça te coûte aussi le suivant.

Le répondeur, c'est là que les clients fidèles de l'année vont mourir. La solution IA d'abord est plus grosse — parce qu'un contact, c'est en fait deux problèmes.

Problème un — l'appel que tu n'as pas pu prendre

Une réceptionniste IA décroche au nom de ton garage, 24h/24, sonne calme et rassurante pour un conducteur stressé, et saisit chaque détail — la voiture, ce qu'elle fait, quand ça a commencé, si elle roule ou a besoin d'une dépanneuse, si c'est une révision, un contrôle technique ou une panne — pendant que tu es sous une voiture ou endormi. Et elle fait ce qui gagne le boulot : elle décroche la première, à chaque fois, pour que tu sois le garage qui note la voiture pendant que les autres sont encore sur le répondeur.

Problème deux — le client que personne n'a gardé

Un garage ne se gagne pas sur une réparation — il se gagne en devenant le mécanicien à qui un foyer confie chaque voiture, et le nom qu'ils donnent à un ami dès que quelqu'un demande « c'est qui, ton mécano ? ». La plupart des garages font un boulot et n'y repensent jamais. Celui qui décroche le premier, est franc sur ce dont la voiture a besoin, et la rend réparée, c'est celui à qui ce conducteur amène la voiture suivante, et à qui il envoie toute sa famille et la moitié de ses collègues.

- ✓ Chaque appel décroché au nom de ton garage — y compris en dehors des heures, y compris la panne du week-end, y compris l'habitué qui appelle pour la voiture de son conjoint.
- ✓ Un registre consultable de chaque voiture — « qu'est-ce qu'on a fait sur la Corolla des Nguyen la dernière fois, et quels clients ont un rappel de révision ou de contrôle technique à faire ? »
- ✓ Des relances et des rappels qui te gardent devant les gens qui comptent — pour qu'à la prochaine révision ou au prochain souci, ce soit toi qu'on appelle, pas une chaîne.
- ✓ Les détails du boulot tirés de l'appel — la voiture, la plaque, le symptôme — passent direct sur l'ordre de réparation, pas retapés trois fois.

Le téléphone arrête d'être ce qui te coûte des clients fidèles et devient ce qui note la voiture — et te garde comme le mécanicien qu'on appelle pour chaque voiture du foyer.

04

CHAPTER FOUR

Chiffre franchement — pas de réparations fantômes

Le devis, c'est là qu'un mécanicien gagne ou perd la confiance sur laquelle tourne tout le boulot — parce que le conducteur ne peut pas voir ce qui cloche, ne le comprend pas, et est terrifié à l'idée que tu inventes du travail pour gonfler la facture. Réussis ça et tu es le mécanicien qu'il n'ira plus jamais mettre en concurrence.

Diagnostic d'abord, puis franchement

et pas de réparations fantômes

La plupart des boulots auto ne se chiffrent pas proprement au téléphone — il faut la regarder. Le geste honnête, c'est une orientation grossière puis « amène-la et on te dira franchement ce dont elle a besoin avant de toucher quoi que ce soit ». Ensuite, ce qui fait ou défait le métier : sépare ce qu'il faut faire MAINTENANT (c'est dangereux ou ça va le laisser en rade) de ce qui peut ATTENDRE sans risque, n'invente pas de travail, et appelle pour le feu vert avant de faire quoi que ce soit de plus que tu trouves sur le pont. Le garage qui gonfle refourgue un filtre, une purge et un bruit fantôme ; l'honnête lui dit que les freins tiennent encore 15 000 km et ne fait que ce dont la voiture a besoin. Cette honnêteté, c'est tout le business.

Voici la vérité de ce métier : **un conducteur ne peut pas juger si une réparation est réelle — alors il juge si TOI tu l'es.** Chaque réponse franche, chaque « ça peut attendre, ne dépense pas encore l'argent », chaque boulot qui sort au prix du devis construit la seule chose qu'un garage qui gonfle ne pourra jamais feindre. C'est ce qui les fait amener la voiture suivante, et envoyer leur famille.

Chiffrer IA d'abord rend l'honnêteté sans effort : l'IA t'aide à faire rentrer la voiture et à la chiffrer franchement. Voilà à quoi ça ressemble dans un vrai garage aujourd'hui.

- ✓ **Elle prend le rendez-vous, pas un prix à l'aveugle.** De l'appel, l'IA saisit la voiture et le symptôme et la note — « on y jette un œil et on te dit franchement ce dont elle a besoin » — au lieu de deviner un chiffre au téléphone.
- ✓ **Elle chiffre depuis TA structure.** Donne-lui tes boulots passés et elle apprend tes taux de main-d'œuvre et tes prix de pièces — et rédige un devis clair qui sépare le à-faire-maintenant du peut-attendre, pour que rien n'ait l'air gonflé.
- ✓ **Elle l'écrit en mots clairs.** Un devis qu'une personne qui n'y connaît rien en voitures comprend vraiment — ce qui cloche, ce dont elle a besoin, ce dont elle n'a pas besoin — c'est ce qui transforme un conducteur nerveux en client à vie.

« Ça peut attendre — ne le dépense pas encore »

L'honnêteté qui les garde

Voilà le faiseur de confiance de ce métier : le garage qui gonfle trouve cinq trucs qui clochent et les fait tous. Le mécanicien honnête regarde la même voiture et dit « les freins ont de la marge, le bruit c'est rien, il lui faut juste la révision — garde ton argent ». Ça lui coûte cette vente. Ça lui gagne le client pour une décennie, plus la voiture du conjoint, l'utilitaire du boulot, et tous ceux à qui il en parle. Dire à un conducteur ce dont sa voiture *n'a pas* besoin est un argument plus fort que n'importe quelle remise — et c'est exactement ce qui amène tout le foyer et la recommandation du « faut que tu essaies mon mécano ».

Prendre le feu vert avant le travail en plus n'est pas un frein — c'est la vente

Quand tu trouves un truc en plus sur le pont — un étrier grippé, un soufflet fendu — le geste, c'est d'appeler avant de le faire : ce que c'est, ce que ça coûte, si c'est à faire maintenant ou si ça peut attendre. Bien amené, ce n'est pas un blocage — ça dit à un conducteur que tu ne feras jamais de travail qu'il n'a pas validé ni ne lui colleras une ligne surprise sur la facture. « J'ai trouvé ça, voilà ce que c'est et ce que ça coûterait — à toi de voir » transforme ton honnêteté en la raison pour laquelle il te confie chaque voiture qu'il aura de sa vie.

Et puis la partie que tout le monde saute — rester devant le client. Un message quelques mois plus tard : « Ta Corolla est bientôt bonne pour sa prochaine révision, et ton contrôle technique arrive — on te note les deux ? » Cette seule habitude gagne plus de boulot récurrent que baisser ton tarif ne le fera jamais. IA d'abord, ce rappel n'est pas un truc dont tu te souviens. C'est un truc qui arrive tout seul.

CE N'EST PAS UNE QUESTION DE LOGICIEL

C'est le standard : diagnostique franchement, dis ce qu'il faut faire maintenant et ce qui peut attendre, n'invente pas de travail, et prends le feu vert avant de faire quoi que ce soit de plus. Un mécanicien avec un carnet qui tient ce standard bat un mécanicien avec une appli qui gonfle les factures. L'IA rend juste le standard honnête sans effort.

05

CHAPTER FIVE

Encaisse sans la relance gênante

Tu as fait le boulot. Maintenant il faut encaisser — et dans un garage c'est surtout le devis honnête qui tient, pas de ligne surprise à la fin, et la réparation plus grosse de temps en temps où le conducteur a besoin de connaître le chiffre avant que tu commences.

Pas de surprise sur la facture

le devis, c'est la facture

La chose la plus rassurante que tu puisses faire pour un conducteur, c'est que la facture colle au devis — et si un truc en plus est apparu, il avait déjà dit oui avant que tu le fasses. Une ligne surprise à la fin, c'est exactement ce qui fait qu'un client se sent arnaqué et ne revient jamais, même si le travail était juste. Sur une réparation plus grosse, un devis clair validé avant de commencer — et un acompte pour commander les pièces si c'est gros — garde tout le monde au clair. Une facturation prévisible et honnête n'est pas juste correcte ; c'est ta meilleure raison qu'on te fasse confiance pour la voiture suivante et qu'on te recommande à la famille.

La relance est un problème de système, pas de personnes. Répare le système et tu n'as plus jamais la conversation gênante.

- 1 **Devis validé avant le travail.** Rien ne se fait à quoi le conducteur n'a pas dit oui — comme ça la facture n'est jamais un choc.
- 2 **Un acompte pour une grosse commande de pièces.** Sur une grosse réparation, un acompte pour commander les pièces sécurise le boulot et te couvre — proprement, en amont, convenu.
- 3 **Signale l'extra avant d'y toucher.** Si tu trouves un truc sur le pont, le conducteur entend ce que ça coûte et pourquoi *avant* que le travail se fasse. Un coup de fil, pas une embuscade sur la facture.
- 4 **Monte le ton seulement si tu dois.** La plupart paient au premier ou deuxième rappel. Tu restes le gentil, tout du long.

L'argent, c'est l'argent : c'est le seul endroit où tu tiens l'IA en laisse courte au début. Elle rédige, tu valides — jusqu'à l'avoir vue juste pendant un mois.

06

CHAPTER SIX

La boîte mail qui se gère seule

Ta boîte mail, c'est là que l'argent fuit en silence et que le stress s'infiltré.

Relevés de fournisseurs de pièces, un conducteur qui confirme un rendez-vous, un habitué qui demande quand la voiture est prête, une réponse à un rappel de contrôle technique, une photo d'un voyant à regarder, une notification d'avis, un ancien client avec le souci suivant — tout mélangé avec du spam, tout qui arrive pendant que tu es sous une voiture, les mains pleines. Un patron a commencé avec un retard de 24 000 mails : « Je lisais un mail, il se perdait. Je n'arrivais même pas à le retrouver. »

IA d'abord, la boîte mail devient un truc déjà traité au moment où tu regardes :

- ✓ **Triée.** Les trois mails qui comptent aujourd'hui remontent tout en haut, marqués du pourquoi — « celui-là c'est un habitué dont tu as signalé les freins la dernière fois, il veut prendre rendez-vous. »
- ✓ **Rédigée.** Les réponses de routine — « oui, on peut faire ton contrôle technique jeudi », « la voiture est prête, voilà le total » — écrites et en attente. Tu jettes un œil, ajustes, envoies.
- ✓ **Répondue à la demande.** « On a chiffré combien l'embrayage des Rossi, et l'acompte est passé ? » — et elle le trouve à l'instant.

LA PARTIE QUE PERSONNE N'ATTEND — ELLE GARDE TON ARGENT

Comme l'IA lit tout, elle attrape des choses. Une entreprise : « Elle m'a déjà économisé des milliers en produits mal commandés — elle m'a dit, attends, vu tes boulots passés tu veux sûrement celui-ci. » Une autre avait un fournisseur qui a facturé par erreur avec 50 % d'écart — signalé automatiquement avant d'être payé.

07

CHAPTER SEVEN

Ton conseiller-service numérique

Chaque garage a un conseiller-service. En général c'est toi, qui le fais mal à 22h.

Une semaine

sans admin de bureau

La personne administrative d'une entreprise est partie une semaine en congé. Le patron : « On l'a pas eue au bureau pendant une semaine, et ça nous a aidés à faire son boulot. » Ça a fini par être une de leurs meilleures semaines — pas survivre à la semaine, une des meilleures — parce que les rendez-vous, les rappels et les relances ne se sont pas arrêtés quand elle s'est arrêtée.

Le brief du matin

Avant de relever le rideau : les voitures du jour dans l'ordre, laquelle a besoin qu'on coure après ses pièces pour ne pas rester coincée sur le pont, quel client appeler avec un devis, quel rappel de contrôle technique ou de révision envoyer, à qui courir après pour un acompte sur un gros boulot, et le truc — une pièce en rupture, une voiture promise pour midi — qui va te mordre si tu l'oublies. Deux minutes avec un café — et ton apprenti le sait aussi.

Des historiques de voiture qui se construisent seuls

Chaque boulot, devis et photo s'accroche tout seul à la bonne voiture et au bon client — comme ça quand ils appellent, tout l'historique est là. Ce que tu as fait la dernière fois, ce que tu as noté à surveiller, ce que tu as facturé, quand c'est à refaire — tout au même endroit, pour ne jamais rediagnostiquer de zéro ni avoir l'air de les avoir oubliés.

La paperasse sans l'angoisse

Le devis, l'ordre de réparation, la fiche d'entretien, la facture — rédigés, envoyés, et gardés là où tu les trouves, et là pour montrer exactement quel travail a été fait et validé si jamais c'est remis en question. Jamais un remplacement de ton diagnostic ni de tes mains sur la voiture — juste empêchés de disparaître.

08

CHAPTER EIGHT

Parais deux fois plus gros que tu ne l'es

Un secret sur lequel comptent les grosses chaînes pour que tu ne le saches pas : l'essentiel de « avoir l'air pro » — et de « avoir l'air d'un mécanicien qui ne va pas m'arnaquer » — c'est de la présentation, et la présentation est maintenant quasi gratuite.

Un garage à un pont et une chaîne à cinquante baies peuvent envoyer le même devis clair et à leur marque — et montrer la même réactivité, les mêmes explications en clair, et les mêmes vrais avis de conducteurs qui se sont sentis bien pris en charge. Dans un métier où un conducteur te confie sa sécurité et son portefeuille sur un truc qu'il ne peut pas vérifier, le petit qui a l'air organisé, décroche vite et l'explique franchement se fait faire confiance comme la grosse chaîne — et se fait garder pour chaque voiture du foyer.

Le volant de recommandations — exprès, pas par hasard

- 1 **Retiens** — décroche le premier, sois franc, remets-le sur la route, pour être le mécanicien à qui ce conducteur amène la voiture suivante sans aller voir ailleurs.
- 2 **Fais noter** — demande l'avis Google au moment où le client est le plus content, le jour où il repart réparé et pas arnaqué, automatiquement, avec le lien. Les avis et la réactivité te font monter dans les recherches — et un conducteur qui choisit un mécanicien s'appuie fort sur les deux, parce qu'il cherche une seule chose : la preuve que tu es honnête.
- 3 **Fais recommander** — « c'est qui, ton mécano ? » est une des questions les plus fiables qui soient. Les gens sont désespérés de trouver un mécanicien de confiance et le disent à tout le monde dès qu'ils en trouvent un. Fais un boulot franchement et tu ne gagnes pas un client — tu gagnes la voiture du conjoint, la flotte du boulot, et la moitié de la rue.
- 4 **Revends** — c'est tout le jeu. Une voiture a besoin de révisions pour toujours, d'un contrôle technique chaque année, de la réparation suivante ; un foyer a trois voitures. Un boulot honnête n'est pas une réparation, c'est des années d'entretien pour toute une famille. Tout est dans l'historique de la voiture. Un rappel au bon moment transforme un boulot en client à vie.

COMMENCE AUJOURD'HUI — MÊME AVEC ZÉRO TECHNO

Demande à chaque client un avis le jour où il repart content, et laisse toujours la porte ouverte — « on te rappellera quand ce sera l'heure, et envoie ta famille chez nous ». Un conducteur qu'on vient de traiter franchement au lieu de l'arnaquer, c'est le plus réceptif que tu le trouveras jamais.

09

CHAPTER NINE

Le basculement en 30 jours

Tout ce qui précède marche. La raison pour laquelle la plupart des mécaniciens n'y arrivent pas, c'est qu'ils essaient de tout faire d'un coup, se retrouvent débordés en plein boulot, et reviennent à l'ancienne façon. Alors : une chose à la fois, sans arrêter de bosser.

- 1 Semaine 1 — Bouche la plus grosse fuite : l'appel manqué.** Chaque appel décroché et la voiture saisie, un conducteur en panne rassuré et noté — et un rappel de contrôle technique ou de révision qui part. Ça commence à payer tout l'exercice tout de suite.
- 2 Semaine 2 — Répare le devis.** L'IA prend le rendez-vous et rédige un devis franc depuis ta structure qui sépare le à-faire-maintenant du peut-attendre ; tu corriges — et chaque correction est une leçon qu'elle garde. Diagnostiquer avant tout chiffre ferme, le feu vert avant tout travail en plus, relancer après chaque boulot.
- 3 Semaine 3 — Répare l'encaissement.** La facture qui colle au devis, un acompte pour les grosses commandes de pièces, les extras validés avant d'y toucher, les rappels automatiques — avec toi qui valides tout ce qui touche à l'argent jusqu'à ce que ça ait mérité la laisse.
- 4 Semaine 4 — Passe le bureau.** Boîte mail triée et rédigée, brief du matin qui tourne, historiques de voiture et fiches d'entretien qui se construisent seuls, avis demandés automatiquement, la prochaine révision et les autres voitures du foyer relancées.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un seul processus n'a jamais l'air de grand-chose. Trois, c'est là que le moment « la vache » arrive — parce que c'est là que les pièces commencent à se parler. L'appel devient le rendez-vous. Le rendez-vous devient le boulot honnêtement chiffré et bien fait. Le boulot devient l'avis, le paiement, et la voiture suivante du même foyer.

Le curseur de confiance — comment passer la main sans perdre le sommeil

Tu ne files pas un boulot de freins à un nouvel apprenti le premier jour. Ici pareil :

- 1 **Semaines 1–2 : elle demande pour tout.** Chaque brouillon de mail, chaque devis — « voilà ce que j'enverrais, OK ? » Tu valides, corriges, apprends.
- 2 **Semaines 3–4 : elle demande pour l'important.** Les réponses de routine partent seules ; l'argent, les nouveaux clients, et tout ce qui pèse — devis, un diagnostic, une réparation en plus trouvée sur le pont — passent encore par ton feu vert.
- 3 **Mois deux et après : elle demande pour les exceptions.** Maintenant ça tourne, et tu reçois le brief du matin et les alertes. Tu es toujours le patron — tu as juste arrêté d'être le goulot d'étranglement.

Les erreurs qui font que de bons mécaniciens abandonnent avant que ça déclenche

- ✓ **Faire les quatre semaines d'un coup.** Non. Une par semaine. Chacune engrange une victoire avant d'ajouter la suivante.
- ✓ **Coller l'IA au vieux processus.** Si tu tapes encore chaque boulot dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA d'« aider », tu as loupé le truc. Redessine le processus (Chapitre 2).
- ✓ **Recourir à la fausse urgence.** Tu n'en as pas besoin — une vraie date de contrôle technique ou de révision, ou un vrai souci de sécurité qui ne devrait pas attendre, c'est une urgence honnête sur laquelle agir : « ton contrôle technique est à faire ce mois-ci, allons-y. » Un faux « aujourd'hui seulement » te fait juste passer pour le garage qui invente des pannes.
- ✓ **Se battre sur le prix.** À l'instant où tu gagnes en étant le moins cher, tu es en concurrence avec le garage qui saute le diagnostic et gonfle la facture — et la vraie peur du conducteur, c'est de se faire arnaquer, pas le tarif. Un conducteur paie pour un mécanicien à qui il fait confiance avec sa sécurité et son argent — être l'honnête gagne chaque voiture du foyer, pas le devis le plus bas.



AVANT DE REPOSER ÇA

L'audit des fuites en 2 minutes

À la plupart des mécaniciens il ne manque pas de savoir-faire — ils perdent des conducteurs. Ton argent est à devenir le mécanicien à qui un foyer confie chaque voiture, parce qu'un boulot honnête c'est des années d'entretien et toutes les voitures d'une famille. Le signe : décroche le premier, sois franc, remets-le sur la route, et ne gonfle jamais. Sois honnête — coche celles qui sont vraies en ce moment.

- ✓ Je suis souvent lent à décrocher — et je ne sais pas combien de voitures le retard m'a coûté.
- ✓ Un appel est parti sur le répondeur sans que je le sache, et il a noté le garage suivant.
- ✓ Un habitué a filé chez une chaîne faute de rappel pour son contrôle technique ou sa révision.
- ✓ J'ai donné un prix ferme au téléphone sur une voiture que je n'avais pas regardée — et j'ai encaissé la perte.
- ✓ Mes devis ne séparent pas le à-faire-maintenant du peut-attendre, alors je peux avoir l'air de gonfler.
- ✓ J'ai fait du travail en plus sans appeler avant — et un client s'est senti pris en embuscade sur la facture.
- ✓ Je ne reste pas devant les anciens clients, alors la prochaine révision se fait ailleurs.
- ✓ Mes devis et historiques vivent dans ma tête et mon carnet, pas au même endroit.
- ✓ Ma boîte mail me stresse, et l'important — une pièce en rupture, une voiture promise pour midi — se perd.
- ✓ Si un client me demandait exactement quel travail j'ai fait et ce qu'il a validé, ça me prendrait un moment.

0-2

Bateau bien tenu. Quelques réglages et tu es le mécanicien à qui plus de foyers confient chaque voiture.

3-6

Tu perds des clients fidèles dans la moitié barbante — et tout est réparable. Commence par la Semaine 1.

7+

Écoute, tu fais le travail qualifié et honnête et tu offres le client à celui qui a décroché en premier. Bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à réparer maintenant.

Le plus grand levier n'est pas un prix plus bas — c'est décrocher le premier, être ultra-franc, et transformer chaque voiture en les voitures du foyer pendant des années. Ta plus grosse coche est ta plus grosse occasion. Commence là.

Tu veux qu'on te le mette en place ?

Tout dans ce playbook, tu peux le construire toi-même — et tu devrais, si tu as le temps et la patience. Beaucoup le font. Si tu préfères que ce soit juste fait — l'IA qui décroche ton téléphone à l'instant où un conducteur appelle, calme un client en panne et note la voiture, envoie les rappels de contrôle technique et de révision qui font revenir un foyer, rédige un devis franc qui sépare le à-faire-maintenant du peut-attendre, signale tout travail en plus pour le feu vert du conducteur avant que tu y touches, garde les historiques de voiture qui montrent exactement ce qui a été fait et validé, et relance la prochaine révision et les autres voitures du foyer de chaque client dont tu t'es occupé — tout en un, en marche dans ton garage cette semaine — c'est ce qu'on construit. Ça s'appelle

- ✓ Essai gratuit de 14 jours. Annule quand tu veux. Pas de contrat fixe, pas de piège.
- ✓ Rien d'important — un devis, une facture, le message d'un client — ne part jamais sans que tu le voies d'abord.
- ✓ Ça vit dans Microsoft Teams et les outils que tu utilises déjà.

Vois-le tourner sur tes propres boulots sur the-everything-app.com — pas de carte pour jeter un œil.

Note honnête : ça ne répare pas une entreprise cassée, et ça ne diagnostique pas la voiture, ne juge pas la réparation, ne décide pas de ce dont une voiture a besoin — ça, c'est toujours toi, ton œil, et tes mains sur le boulot. Ce que ça répare, c'est le boulot de bureau que tu fais gratis à la nuit tombée.