



Webinaire - JEUDI 10 SEPT. - 14H

Vendeurs auto : comment (BIEN) répondre aux messages **leboncoin** ?

Est-elle toujours disponible ?

22h14

C'est le dernier prix ?

23h02

Votre réponse.

C'est de ça qu'on parle pendant 20 minutes.

78 %

des acheteurs VO signent chez le
premier vendeur qui répond

Tout se joue sur **2 choses**

La **réactivité** de la réponse et sa **qualité**

*Source : étude Ipsos pour leboncoin auto, parcours d'achat VO 2025.

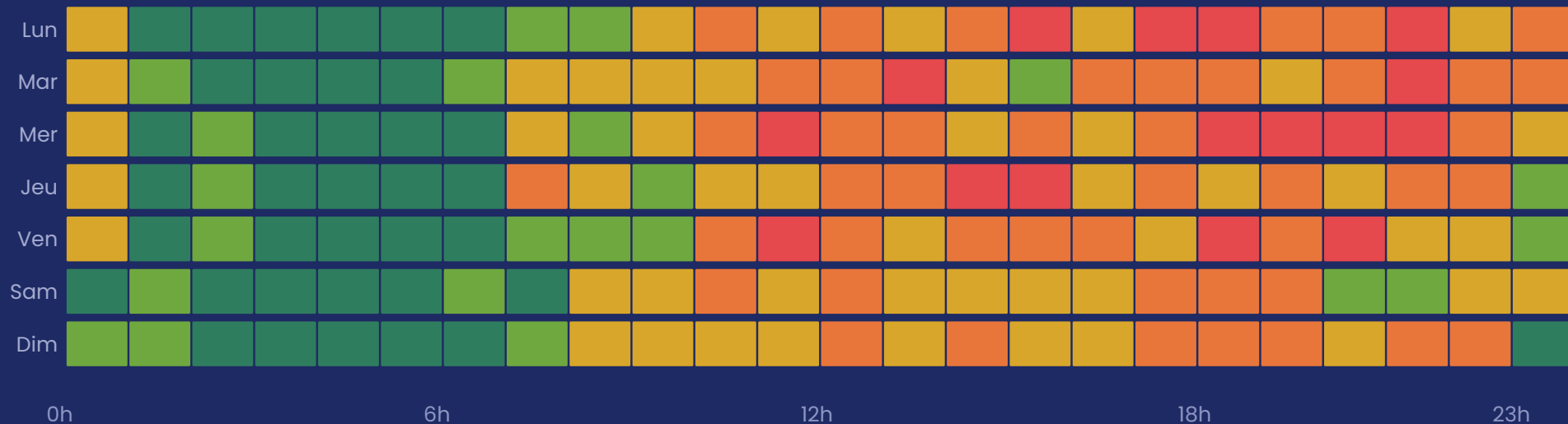
On a analysé **10 000** conversations
leboncoin avec **100** vendeurs

10 000 CONVERSATIONS ANALYSÉES

Quand l'acheteur vous sollicite ?

UNE SEMAINE DE MESSAGES REÇUS, UNE CASE PAR HEURE

creux      pic de messages



Le pic commence à 11h et ne retombe qu'après 23h. Samedi et dimanche compris. Le seul creux, c'est la nuit.

10 000 CONVERSATIONS ANALYSÉES

Les questions les plus posées ?

« Est-elle toujours disponible ? »

65,8 %

L'argent : reprise, financement, négociation

23,1 %

Venir la voir : essai, horaires, rendez-vous

21,6 %

Les preuves : carnet, factures, contrôle technique

12,3 %

LE PIÈGE

Rapide, ça ne suffit pas

leboncoin



Opel Corsa
13 990 €

Bonjour, votre annonce m'intéresse ! Est-elle toujours disponible ?

18h14

Bonjour, oui elle est dispo.

18h17

La réactivité vous fait entrer dans la conversation avant la concurrence

La qualité vous fait obtenir le rendez-vous.

Les deux sont nécessaires. Aucune ne se rattrape.

À NE PAS FAIRE

Les quatre erreurs qui coûtent des ventes



La réponse d'une ligne

« Oui elle est dispo », et rien d'autre.

À la place Les quatre étapes. Une ligne ne vous distingue pas des autres réponses qu'il reçoit.



Répondre le lendemain matin

Le message du samedi traité le lundi.

À la place Le soir et le week-end, c'est le moment où ça se joue. À J+1, 4 vendeurs sont passés avant vous.



Donner le prix, et rien d'autre

Le montant seul, parfois suivi de « c'est ferme ».

À la place Le prix seul appelle la négociation. Le prix plus ce qu'il y a dedans appelle un rendez-vous.



Le message d'attente automatique

« Nous avons bien reçu votre demande. »

À la place Il consomme votre seul avantage, être le premier, sans rien faire avancer. Répondez sur le fond.

Une réponse qui marche, en 4 étapes

1

Reconnaître

Il sait qu'un humain a lu son message, pas un robot. Une ligne suffit.

2

Répondre

Sa question trouve sa réponse en première ligne. Sans détour, sans condition.

3

Ajouter

Une information qu'il n'a pas demandée et qui éclaire sa décision. C'est elle qui vous distingue.

4

Ouvrir

Une suite concrète : deux créneaux, ou une question à laquelle il répond en trois mots.

La même question, bien traitée

1 Reconnaître

« Merci pour l'intérêt que vous portez à notre [MODÈLE]. »

2 Répondre

« Il est toujours disponible. »

3 Ajouter

« Vous pouvez le découvrir sur rendez-vous ou en visio »

4 Ouvrir

« Qu'aimeriez-vous savoir en priorité sur ce véhicule ? »

leboncoin



Ford Transit Connect

11 880 €

Bonjour, votre annonce m'intéresse ! Est-elle toujours disponible ?

22h41

Merci pour l'intérêt que vous portez à notre Ford Transit Connect. Il est toujours disponible.

Vous pouvez le découvrir sur rendez-vous ou en visio. Qu'aimeriez-vous savoir en priorité sur ce véhicule ?

Vous pouvez nous joindre dès l'ouverture au [TÉLÉPHONE]

Au plaisir d'échanger avec vous

22h52

Disponibilité et prix

leboncoin

DISPONIBILITÉ

Bonjour, votre annonce m'intéresse ! Est-elle toujours disponible ?

Bonjour
Merci pour l'intérêt que vous portez à notre [MODÈLE]. Il est toujours disponible.
Vous pouvez le découvrir sur rendez-vous ou en visio.
Qu'aimeriez-vous savoir en priorité sur ce véhicule ?
Vous pouvez nous joindre dès l'ouverture au [TÉLÉPHONE]
Au plaisir d'échanger avec vous
[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

leboncoin

DERNIER PRIX

C'est le dernier prix ?

Le prix affiché correspond à la valeur réelle du véhicule : 40 points de contrôle dans notre atelier, révision à jour et garantie incluse de 6 mois.
La [MODÈLE] a également bénéficié d'une préparation complète avant sa mise en vente.
Si vous souhaitez en discuter, ou évoquer une reprise ou un financement, je vous propose un échange téléphonique.
[CRÉNEAU 1] ou [CRÉNEAU 2] vous conviendrait-il ?
[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

Les mots entre crochets sont à remplacer. Tout le reste se copie tel quel, retours à la ligne compris.

Quand il négocie

leboncoin

REMISE EXCESSIVE

Vous pouvez descendre de 3 000 € ?

Cette remise n'est pas envisageable sur ce véhicule.
Le prix affiché reflète sa qualité et sa préparation, il n'y a pas de marge à ce niveau-là.
Si vous avez des questions sur le véhicule lui-même, son historique ou sa préparation, je vous réponds volontiers.
[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

leboncoin

FRAIS ANNEXES

Y a-t-il des frais en plus du prix affiché ?

Des frais de mise en route de [MONTANT] s'ajoutent au prix affiché.
Ils couvrent la préparation du véhicule, les démarches administratives, la moitié du plein. Le coût de la carte grise reste à part.
Je peux vous détailler l'ensemble des prestations incluses de vive voix.
[CRÉNEAU 1] ou [CRÉNEAU 2] vous conviendrait-il ?

Les mots entre crochets sont à remplacer. Tout le reste se copie tel quel, retours à la ligne compris.

La reprise, en deux temps

leboncoin

REPRISE · TEMPS 1

Vous faites des reprises ? J'ai un véhicule à revendre.

Nous proposons effectivement la reprise, toutes marques confondues.

Pour lancer l'estimation, il me faut simplement l'immatriculation, le kilométrage de votre véhicule et des photos intérieures et extérieures.

L'estimation restera indicative et sera affinée lors du rendez-vous, après examen du véhicule.

Souhaitez-vous me les transmettre ici, ou par téléphone au [TÉLÉPHONE] ?

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

leboncoin

REPRISE · TEMPS 2

Voici l'immatriculation, le kilométrage et les photos.

Merci pour ces éléments, je lance l'étude de reprise sur cette base.

Je vous présente l'estimation lors d'un échange téléphonique préalable, elle sera affinée après examen du véhicule.

[CRÉNEAU 1] ou [CRÉNEAU 2] vous conviendrait-il ?

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

Financement et **essai**

leboncoin

FINANCEMENT

Vous proposez des solutions de financement ?

Nous proposons des solutions de financement avec notre partenaire [NOM PARTENAIRE].

Je peux vous préparer une simulation pour la [MODÈLE] à [PRIX], avec la mensualité correspondante.

Seriez-vous disponible aujourd'hui à [CRÉNEAU 1], ou plutôt [CRÉNEAU 2] ?

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

leboncoin

ESSAI ET RENDEZ-VOUS

Je peux passer l'essayer samedi matin ?

L'essai est tout à fait possible, avec le permis et une pièce d'identité.

Il s'organise directement avec moi par téléphone, afin de bien préparer l'essai.

Seriez-vous disponible aujourd'hui à [CRÉNEAU 1], ou plutôt [CRÉNEAU 2] ?

Je bloque le créneau dès notre échange.

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

Documents et relance

leboncoin

HISTORIQUE ET DOCUMENTS

Le kilométrage est-il réel ? Quel historique ?

Le kilométrage est bien celui de l'annonce, confirmé par le carnet d'entretien et les factures au dossier.

Le lien Autoviza présent sur l'annonce vous donne les informations officielles sur l'historique du véhicule.

Je peux également vous transmettre les photos du carnet avant votre déplacement à [VILLE].

Souhaitez-vous que je vous les envoie ?

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

leboncoin

RELANCE

L'acheteur n'a pas répondu

Je reviens vers vous au sujet de la [MODÈLE] que vous aviez repérée.

Elle est toujours disponible, et je peux vous la présenter et répondre à vos questions.

Si votre projet est en pause, ou si vous avez trouvé ailleurs, dites-le moi simplement : je ne vous relancerai plus.

Sinon, [CRÉNEAU 1] ou [CRÉNEAU 2] vous conviendrait-il ?

[PRÉNOM VENDEUR], [NOM ENSEIGNE]

Les mots entre crochets sont à remplacer. Tout le reste se copie tel quel, retours à la ligne compris.

Trois gestes, dès demain matin

1

3 rendez-vous avec votre messagerie

Un le matin en arrivant, un avant midi et avant de partir. Et un passage le dimanche en début de soirée, cinq minutes.

C'est ça qui fait passer votre délai de 24 heures à 3 heures, sans rien changer d'autre.

2

Les réponses types à portée de main

Les dix réponses types dans les notes de votre téléphone et dans un document de votre PC

Vous ne réfléchissez plus à quoi écrire : vous collez, vous remplacez les crochets, vous envoyez.

3

Une relance, une seule, avec du neuf

Tout message sans réponse depuis 48 heures : un élément nouveau sur le véhicule, et une porte de sortie.

C'est le geste le plus rentable de la liste, et celui que personne ne fait.

Répond à votre place dans votre messagerie **leboncoin** et **la centrale**



- Réponse en moins de 15 minutes, 7j/7.
- Une vraie conversation, pas un message d'attente.
- Elle qualifie l'acheteur et pose le rendez-vous.
- Vous reprenez la main quand vous voulez.



Conçue avec plus de **100 vendeurs auto**

POUR FINIR

Repartez avec **la méthode**

CE QUE VOUS RECEVEZ CE SOIR

● **La méthode en 1 page**

Les quatre étapes, imprimable, à coller près du poste.

● **10 réponses prêtes à copier-coller**

Celles qu'on vient de voir, en fichier texte.

ET SI VOUS VOULEZ ALLER PLUS LOIN

On regarde votre volume de messages, vos canaux, et qui y répond aujourd'hui. Vous saurez en sortant si Osmosia a un intérêt chez vous.

20 minutes avec moi