

JOHN HAIRABEDIAN ET HGRÉGOIRE

Le rêve d'un « révolutionnaire » prend de l'élan

Comment une personne de la génération du millénaire et son équipe redéfinissent l'expérience de l'achat d'une voiture

À 28 ans, John Hairabedian, le jeune président de HGrégoire au Canada et HGreg.com aux États-Unis, est un homme passionné et déterminé à rompre avec le statu quo dans son domaine. Il sait que la tradition et l'expérience, aussi importantes soient-elles, ne se traduisent pas systématiquement par le succès.

Lorsqu'il est devenu président, M. Hairabedian avait deux objectifs en tête : redéfinir l'expérience client et consolider la réputation de l'entreprise comme élément « révolutionnaire » de l'industrie.

« Dans chacun des marchés que nous avons percés, nous avons été traités de perturbateurs, affirme M. Hairabedian. Traditionnellement, les concessionnaires automobiles occupent des lots de fortune et disposent d'un nombre très restreint de voitures écoulées par un vendeur très agressif. Nous avons voulu casser ce moule en nous ralliant au consommateur, pour lui donner exactement ce qu'il veut et ce qu'il mérite, en nous concentrant sur ses besoins plutôt que sur notre profit ».

Les concessions de HGrégoire sont vastes, modernes et élégantes, chacune exploitée par du personnel dynamique et technophile disposé à aider le client à trouver le véhicule qui lui convient parfaitement. Les membres de l'équipe de vente de HGrégoire ne travaillent pas à commission, ils offrent une aide en ligne sans condition, et la politique de prix fixe de HGrégoire garantit d'emblée à l'acheteur une valeur sûre et un meilleur prix.

« Supprimer toute source de friction est devenu notre obsession, déclare M. Hairabedian. Nos associés sont bien formés et soucieux de recommander la voiture qui correspond le mieux au client et à son mode de vie. Nous faisons en sorte qu'il soit facile pour un acheteur de comparer une Mazda à une Hyundai ou une Nissan, par exemple, en offrant sous un même toit la possibilité de faire l'essai routier des trois modèles et d'obtenir des conseils honnêtes.

Nous comparons notre travail à celui qu'offre le concierge dans un hôtel : nous voulons simplement rendre service. Nous n'utilisons pas notre site pour recueillir des renseignements sur les clients. »

La volonté de HGrégoire n'est pas de garnir le processus de fioritures et de fanfare sous prétexte que le client trouverait ça original et amusant, mais plutôt de cerner les éléments qui

déplaisent aux clients quand ils sont en mode de recherche d'une automobile et de les éliminer de l'équation.

« Nous nous posons la question : qu'est-ce qui rend les gens mal à l'aise? Négocier, par exemple... personne n'aime avoir à négocier, alors nous ne le faisons pas. En règle générale, chez les autres concessionnaires, le vendeur vous aborde et vous donne un prix, puis le client doit faire une contre-offre. Nous avons éliminé cette étape du processus. Nous vendons des milliers de véhicules chaque année sans négocier le moindre dollar. Déjà, cela enlève une épine du pied et évacue de la transaction une angoisse inutile. »

M. Hairabedian relate ici une anecdote dont lui a fait part une cliente à propos de l'achat de sa précédente voiture, effectué chez un concurrent. Après avoir quitté le concessionnaire au volant de son nouveau véhicule, elle constate qu'un aspirateur a été placé dans le coffre et qu'elle a eu un surplus correspondant sur sa facture.

« C'est le genre de gadget publicitaire qui ne correspond vraiment pas à notre philosophie. Vous ne payerez jamais pour avoir un aspirateur dans votre auto en sortant de l'une de nos concessions, ça, c'est clair. »

Qu'est-ce qui nous pousse à innover? John Hairabedian est issu d'une famille d'entrepreneurs; c'est son père, Greg, qui a fondé HGrégoire en 1993. De fait, le premier emploi de John consistait à déneiger les voitures sur le terrain. Bien que peu glorieuse, cette tâche lui a enseigné l'humilité et lui permet de poser un regard respectueux sur tous les postes au sein de l'entreprise.

Aujourd'hui, en qualité de cadre, John Hairabedian se sert de sa passion pour l'innovation et de son expérience en technologie pour insuffler une perspective et une vision novatrices à l'industrie automobile.

Sous sa direction, HGrégoire s'est investi dans de nouveaux marchés aux États-Unis, sous les bannières HGreg.com, qui comptent sept concessions en Floride et HGreg Lux, une concession de voitures de luxe usagées située à Pompano Beach, également en Floride.

Ce n'est pas facile de lancer une entreprise dans un marché que l'on ne connaît pas, mais HGreg.com est aujourd'hui une concession de voitures usagées en pleine croissance dans l'État de la Floride, où elle continue d'offrir au client une expérience réinventée.

Parallèlement, HGrégoire poursuit son essor au Québec avec 22 concessions de voitures neuves et usagées.

« C'est de notre équipe dont je suis le plus fier, constate John. Notre personnel est composé de gens extraordinaires. Ma force est de réunir et de mettre en contact des personnes de qualité. Pour tout le reste, le mérite leur revient. »



Aujourd'hui, HGrégoire, qui compte 30 concessions en Amérique du Nord, est en pleine croissance. Le fondateur Greg Hairabedian est toujours actif, essentiellement dans les projets d'expansion de l'entreprise.

Si on demande à John quel est le conseil le plus précieux que lui a prodigué son père, il répond : « Revendiquer ma différence, ne pas me contenter de ce que j'ai accompli et ne jamais croire que mon travail est accompli. Mon père m'a toujours dit, "C'est quand tu considères que ton travail est fait et que tu n'as plus besoin de grandir que les portes commencent à se fermer". »