

# Chantey

LE BULLETIN DES CONCESSIONNAIRES MARINE YAMAHA

2010 Nov.  
No. 132  
Version française



## SOMMAIRE – Chantey No. 132

- P1 Chantey Spécial :** Lancement des WaveRunners 2011 !
- P3 Petits conseils de mécanique :** Contrôle de compression du cylindre
- P4 Gestion de la clientèle 5<sup>ème</sup> partie :** Comment lier la gestion de la clientèle aux ventes
- P5 Revue d'actualité :** Salon nautique de Gênes 2010, et plus

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations, 1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu, Shizuoka 432-8528, Japon

**Chantey Spécial**

# Lancement des WaveRunners 2011 !

## Gamme 2011

Luxe / Haute performance



FX CR SHO



FX SHO



FX CR HO



FX HO

Luxe / Croisière

Croisière

Polyvalent



VX CR



VX DX



VX Sport

Location et  
entrée de  
gamme



VX700



FZS



FZR



VXR



VXS



Sport Runabout

Utilisation sportive

Sportif pur



SJ

Entrée de gamme  
/ Basique

Les nouveaux magnifiques modèles de WaveRunners 2011 ont été dévoilés. Présentés lors des Congrès concessionnaires du Brésil et de Chine, ils ont suscité un vif intérêt et de grandes espérances auprès des collaborateurs Yamaha du monde entier.

Les deux produits phares de la gamme 2011 sont les nouveaux VXR et VXS. Grâce à la coque VX haute performance, réalisée à partir du matériau ultra-léger NanoXcel, et à un moteur puissant de 1,8 litre offrant des performances avérées en matière de puissance et d'impact environnemental, ces deux modèles attractifs offrent des performances très élevées à un prix raisonnable.

Pour 2011 également, le modèle VX700, la référence mondiale en entrée de gamme, a bénéficié d'un remaniement complet qui en fait un choix encore plus intéressant pour des utilisateurs privés et commerciaux.

Le lancement du VXR/VXS, un nouveau package excitant combinant la coque compacte du VX et un moteur de grosse cylindrée, et celui de la nouvelle version remaniée du VX700, très apprécié des utilisateurs d'entrée de gamme et des entreprises de location, font de la gamme de WaveRunners 2011 une collection plus complète et attractive que jamais.

# Nouveaux modèles 2011

## VXS



Ce modèle reprend la coque de la série VX, qui a fait ses preuves en matière de légèreté et de maniabilité et qui est dorénavant en NanoXcel, un matériau très léger. Il devient ainsi une des embarcations les plus légères dans la catégorie runabout. Cette légèreté se combine avec un moteur 1 812 cm<sup>3</sup> 4 en ligne, 4 temps, propre et réactif, pour fournir des vitesses de pointe et des accélérations époustouflantes. Les pilotes pourront éprouver les plaisirs d'une machine légère, compacte et maniable, et l'euphorie de laisser les monstres de puissance des autres marques dans leur sillage. Le nouveau VXS est un package sobre offrant toutes les performances et la maniabilité souhaitées pour pouvoir profiter d'une conduite véritablement sportive.

Moteur : 4 temps, 4 cylindres, 1 812 cm<sup>3</sup>  
Dimensions (L x l x H) : 3,22 x 1,17 x 1,16 (m)  
Poids à sec : 327 kg Capacité du réservoir : 60 litres

## VXR



Basé sur le même package que le VXS, le nouveau VXR offre en plus une selle bi-ton à deux niveaux qui permet au pilote de s'adonner à une conduite plus nerveuse dans une position plus confortable, et qui donne aussi un look plus sportif à la machine. Il offre également une échelle de bain, permettant de remonter facilement après une baignade, et un porte-bouteille. Le superbe bleu métallisé de Yamaha Racing ajoute à l'attrait de la machine en rappelant l'esprit de Yamaha Racing et en accentuant l'image luxueuse du modèle.

Moteur : 4 temps, 4 cylindres, 1 812 cm<sup>3</sup> Dimensions (L x l x H) : 3,22 x 1,17 x 1,16 (m)  
Poids à sec : 330 kg Capacité du réservoir : 60 litres

## VX700



Le VX700, réputé mondialement comme un modèle d'entrée de gamme idéal pour un premier achat ainsi que pour les entreprises de location, a subi un remaniement complet pour 2011. La coque redessinée, qui assure la maniabilité et la grande durabilité de la machine, présente maintenant une carène noire. Le VX700 version 2011 regorge de nouvelles fonctionnalités, comme des boudins, une selle et des rétroviseurs redessinés, tous conçus pour booster les performances et le confort à tout moment. Et bien entendu, il offre toujours cette facilité d'entretien tant appréciée.

Moteur : 2 temps, 2 cylindres, 701 cm<sup>3</sup> Dimensions (L x l x H) : 3,22 x 1,17 x 1,16 (m)  
Poids à sec : 283 kg Capacité du réservoir : 50 litres



## La commercialisation de la version blanche continue Le SuperJet Design Grand Prix se poursuit également !

Nous avons le plaisir d'annoncer que la version blanche du modèle Superjet à bras, lancée en édition limitée la saison dernière, a eu tant de succès que les ventes continuent en 2011.

Nous annonçons également que le « SuperJet Design Grand Prix » se poursuivra également dans la saison 2011. Les clients et les concessionnaires peuvent présenter leurs designs originaux pour le SuperJet sur notre site Web officiel, le WaveRunner Fan Site.

<http://www.waverunner-fan.com/dgp/index.html>

\* Les ventes de la version blanche du SuperJet sont limitées aux pays développés et à l'Océanie.

# Actualités WaveRunner

## YRA commence ses opérations à part entière !

Yamaha Motor a travaillé dur pour mettre au point et lancer un programme pour l'YRA (Yamaha Riding Academy), conçu pour aider les utilisateurs à mieux profiter de leurs produits Yamaha grâce à une utilisation correcte et sûre. En offrant aux utilisateurs une bonne base de connaissances et de techniques de pilotage, l'YRA leur permet de piloter leur WaveRunner avec plus de sécurité. En même temps, elle contribue à un développement solide du marché et place Yamaha en tête des autres fabricants pour ce qui est de la formation des utilisateurs.



Pendant toute cette année, Yamaha a envoyé des enseignants vers les différentes régions du monde pour former des moniteurs dans chaque zone de marché.

Depuis quelque temps, les moniteurs ainsi formés dans des régions comme l'Amérique latine et le Moyen-Orient forment eux-mêmes des moniteurs sur place pour pouvoir assurer le début des stages. Grâce à ce système, le programme WaveRunner de l'YRA peut entrer véritablement en opération.

## Le WaveRunner Fan Site a dorénavant une version espagnole



<http://www.waverunner-fan.com/es/index.htm>

Le WaveRunner Fan Site de Yamaha Motor, qui présente des contenus riches et variés, comme des informations de produits, des événements ayant lieu dans le monde entier et de nouvelles manières

de profiter de ces produits, a désormais une version en espagnol. Pour accéder à cette version espagnole, il suffit de cliquer sur la touche de sélection de la langue « Sitio Español » se trouvant en haut de la page d'accueil du WaveRunner Fan Site. Nous espérons que vous ferez connaître ce site et en ferez profiter à vos clients espagnols et latino-américains.

<http://www.waverunner-fan.com/es/index.html>

## Des Congrès d'affaires préparent le marché pour la saison 2011

Le Congrès d'affaires d'Amérique latine s'est tenu les 30 et 31 août à São Paulo au Brésil, en présence de huit représentants régionaux. Il a été suivi par le Congrès d'affaires d'Asie et du Moyen-Orient, tenu les 18 et 19 octobre sur l'île Hainan en Chine, avec des représentants de 18 distributeurs. En plus des présentations des trois piliers principaux de la politique actuelle de commercialisation de Yamaha – Produits attractifs, Marketing orienté clients et Harmonie avec la société – un certain nombre de points du programme portaient sur des besoins spécifiques des différents marchés de ces régions.

Lors de ces deux congrès, les participants pouvaient essayer des nouveaux VXR et VX700 qui étaient mis à leur disposition. Ceux qui ont essayé le VXR étaient nombreux à être impressionnés par les hauts niveaux de performance et de confort, et étaient impatients de l'avoir dans leur showroom. Pour ce qui est du VX700, ils étaient ravis de constater que le premier remaniement majeur de ce modèle l'amenait dans la bonne direction.



Tous les participants étaient également encouragés à se joindre aux efforts concertés de Yamaha pour assurer que ces modèles soient fournis aux clients par les voies de commercialisation correctes, qui assurent une valeur maximum aux clients, en prévenant des importations parallèles ou non autorisées en provenance d'autres pays.

# Contrôle de compression du cylindre

La rubrique passant en revue nos connaissances porte ce mois-ci sur le contrôle de compression du cylindre. Dans nos précédents numéros, nos Petits conseils de mécanique ont présenté quelques compétences et techniques mécaniques de base auxquelles nous faisons souvent appel dans notre travail d'entretien. À partir de ce numéro, nous allons revoir en détail certains procédés d'inspection et de mesure cités dans le manuel de service.

## Conditions indispensables à des mesures précises

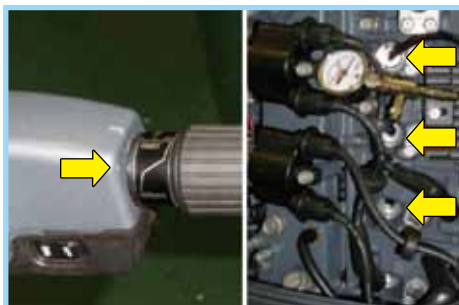
Quand on contrôle la quantité d'huile moteur, le niveau d'huile indiqué sur la jauge diffère suivant qu'il est mesuré avant le démarrage ou immédiatement après l'arrêt du moteur. Par ailleurs, le contrôle du niveau d'huile ne peut pas être précis si la machine n'est pas droite.

Ainsi, il y a toujours plusieurs conditions à remplir avant de pouvoir effectuer une mesure précise. En particulier, dans le cas des mesures servant à déterminer si des fonctions du moteur ou des pièces sont encore en bon état, les conditions dans lesquelles les mesures sont réalisées sont extrêmement importantes. Vous ne pouvez pas déterminer l'état d'une pièce si la mesure n'est pas réalisée dans les conditions prescrites. Avant tout contrôle, il est donc important de s'assurer que toutes les conditions sont correctes.

## Un contrôle correct de la compression

Jetons un coup d'œil sur le chapitre des spécifications de maintenance dans le manuel de service, portant sur la pression de compression minimum.

Dans la marge se trouvent les éléments affectant les conditions de mesure. Pour effectuer des mesures correctes, les trois conditions suivantes doivent être remplies : (1) une température ambiante de 20°C, (2) un accélérateur ouvert en grand et (3) toutes les bougies enlevées.



## Résultats des mesures dans de mauvaises conditions

Les photos ci-dessous montrent les différences de résultats quand les deux conditions importantes « accélérateur ouvert en grand » et « toutes les bougies enlevées » ne sont pas respectées lors du contrôle de la pression.



Conditions correctes

Accélérateur fermé

Bougies en place

Accélérateur fermé et bougies en place

## Réaliser des mesures dans de bonnes conditions

Comme les résultats ci-dessus le montrent clairement, les conditions dans lesquelles les contrôles sont effectués affectent considérablement les résultats. Puisque le but de ces mesures est de déterminer si la pression de compression du moteur est correcte, elles doivent être effectuées dans les conditions correctes. Le diagnostic ne peut être fait si la compression a été contrôlée dans de mauvaises conditions. En conséquence, assurez-vous toujours que vous effectuez tous vos contrôles de compression dans les conditions correctes.

**Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room**

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations,  
1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu, Shizuoka 432-8528, Japon



## Comment lier la gestion de la clientèle aux ventes

La rubrique gestion de la clientèle du numéro précédent citait les révisions périodiques des moteurs hors-bord comme un moyen de communiquer certains avantages aux clients. Nous avons indiqué comment les inspections pouvaient servir à augmenter les occasions de contacts avec vos clients et vous aider à améliorer vos ventes. Dans ce numéro, nous allons plus loin et examinons comment lier cette multiplication de contacts à une augmentation des ventes de moteurs hors-bord.

### Des informations clients détaillées et des observations attentives pour vendre de nouveaux modèles

Prenons comme exemple le lancement d'un nouveau hors-bord 4 temps 40 ch. Vous aurez peu de chance d'une réaction positive si vous recommandez ce nouveau modèle à un client qui possède déjà un hors-bord 200 ch. Ce qui importe, c'est de rechercher constamment le type de client qui serait à même de désirer ce type de modèle. Il convient alors de bien étudier les données clients. Comme nous l'avons expliqué dans le numéro précédent, vous devez tenir compte non seulement des informations clients de base, mais également de données variées, comme la manière dont ils utilisent leur produit, leur tranche socio-économique et les tendances du marché. Si vous persévérez dans cette démarche, des clients spécifiques devraient se détacher des autres et deviendront des cibles de choix lors du lancement d'un nouveau modèle.

- Si la tendance dans l'industrie de la pêche est d'aller dans des zones de pêche plus éloignées du port  
Signalez qu'un hors-bord plus puissant serait un avantage.
- Si l'espèce ciblée et les méthodes de pêche ramènent les pêcheurs vers des zones plus proches  
Essayez de faire valoir les avantages d'un moteur moins puissant.
- Si le prix de l'essence augmente  
Recommandez un modèle 4 temps, moins gourmand en carburant.
- Si la pêche est bonne et que les prises augmentent de taille  
Recommandez un modèle à forte poussée.

### Le plus important, c'est de gagner leur confiance au quotidien

Si vous faites des recommandations inappropriées, automatiques ou trop insistantes auprès de vos clients, vous risquez de vous les aliéner. Essayez d'abord de déterminer pour chaque client si le fait de passer à un nouveau modèle leur serait réellement bénéfique.

- Comparez les frais de réparation pour remettre en état le produit actuel et le coût d'achat d'un nouveau modèle, puis faites une recommandation privilégiant les avantages pour le client.
- Faites une estimation de la durée de vie restante d'un modèle d'après son état d'entretien et le nombre d'années d'utilisation. Puis faites un rapport au client donnant une estimation de temps avant le prochain achat.
- Effectuez le service après-vente avec sincérité et diligence, en vous assurant de la satisfaction de chaque client.

Quand il s'agit d'amener vos clients à acheter un nouveau modèle au bon moment, l'habileté et les techniques de vente non seulement de vos vendeurs mais également de vos agents de service après-vente sont probablement déterminantes. On peut aussi dire que le fait de réussir à convaincre un client de passer à un nouveau modèle est en fait une « preuve » de l'appréciation du client pour la qualité de votre service après-vente.



### Salon nautique de Gênes 2010

La 50<sup>ème</sup> édition du Salon nautique de Gênes 2010, qui s'est tenue du 2 au 10 octobre 2010 en Italie, a accueilli quelque 1 400 exposants et un total d'environ 2 300 bateaux, dont 500 nouveaux modèles. Conçu à l'image d'un « laboratoire de recherche de formes de vie extraterrestre », le stand Yamaha était mis en valeur par une exposition des nouveaux hors-bord V6 4 temps, dévoilés pour la première fois, et du nouveau F70A. Par ailleurs, de nombreux constructeurs navals présentaient des bateaux équipés des nouveaux hors-bord V6.

Par Nozomu Miyajima, Yamaha Motor Europe N.V.



Des réceptionnistes en blouses blanches de laboratoire accueillent les visiteurs, qui voyaient d'emblée un F300B dans une éprouvette géante.



Le F250D était présenté comme l'émergence d'une forme de vie extraterrestre.

### L'équipe Venemotos Yamaha remporte le rallye Nuestros Rios son Navegables

Le distributeur marine vénézuélien de Yamaha Motor a remporté une victoire impressionnante dans le 37<sup>ème</sup> rallye de bateaux de course Nuestros Rios son Navegables (nos rivières sont navigables), tenu du 21 au 28 avril 2010. L'équipe Venemotos avait fait courir un bateau de 10 mètres propulsé par deux nouveaux hors-bord F300B dans ce rallye international, voyant la participation de quelque 120 bateaux sur un total de 1 000 miles



L'équipe gagnante de Venemotos Yamaha



(1 600 km) couvrant sept rivières du Venezuela. Le bateau de Venemotos, baptisé *Extreme Marine*, a émergé victorieux sur les 12 bateaux s'affrontant dans la catégorie Familiar VT2. Le F300B s'est parfaitement bien comporté sur ces 1 000 miles.

Par Panfilo de Chellis C., Distribuidora Venemotos C.A.

Le bateau de Venemotos a couru le rallye de 1 000 miles avec deux hors-bord F300B 4 temps 300 ch montés en tandem.

### Salon Nautique de São Paulo

Le Salon Nautique de São Paulo 2010, tenu pendant 6 jours du 14 au 19 octobre, a attiré plus de 40 000 visiteurs qui ont été nombreux à visiter le stand Yamaha. Les négociations de vente sont allées bon train pendant le salon, témoignant de la vitalité croissante de l'industrie marine brésilienne. Yamaha a présenté sa participation dans le programme gouvernemental des « bateaux de ramassage scolaire\* », et offert des fournitures scolaires pour les enfants dans le besoin lors d'une cérémonie tenue en présence de représentants des ministères de l'Éducation et des Affaires Internes, du premier directeur administratif et directeur représentant de YMC, Takaaki Kimura, et d'autres.

Par Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.



Le stand Yamaha



Takaaki Kimura, premier directeur administratif et directeur représentant de YMC, était présent à la cérémonie (premier rang, 3<sup>ème</sup> à partir de la droite).



Le personnel du stand Yamaha

\* Les bateaux de ramassage scolaire transportent les écoliers dans les régions dépendant du transport fluvial. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au numéro 129 de *Chantey*.

SITE WEB DES HORS-BORD YAMAHA <http://www.yamaha-motor.co.jp/global/consumer/outboards/index.html>

SITE DES FANS DU WAVERUNNER <http://www.waverunner-fan.com/>

Yamaha Outboards Channel paraît sur Youtube.

Vous pouvez y voir des scènes maritimes et des moteurs Yamaha au travail dans le monde entier.

Yamaha Outboards Channel <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>