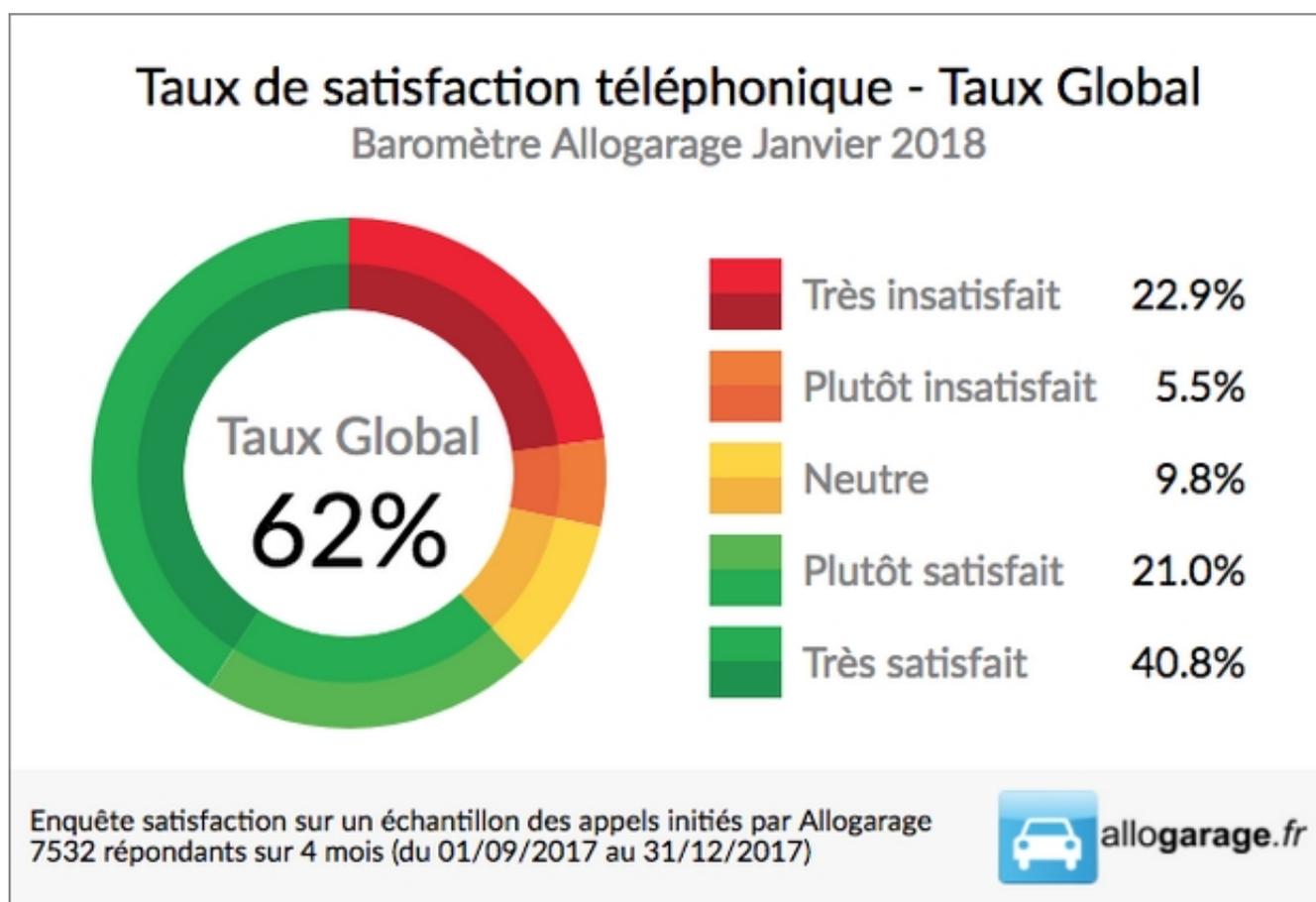


## Allogarage : l'accueil téléphonique reste l'atout des indépendants

mardi, 09 janvier 2018

Le nouveau baromètre de satisfaction téléphonique édité par le site internet Allogarage.fr vient une nouvelle fois mettre en évidence un taux de satisfaction sensiblement plus élevé chez les réseaux multimarque indépendants (garages et carrossiers). Le premier culmine à 81% (Club Auto Conseil), quand le meilleur des réseaux constructeurs est à 69% (Land Rover) et le leader des centres auto & spécialistes à 65% (Speedy)...

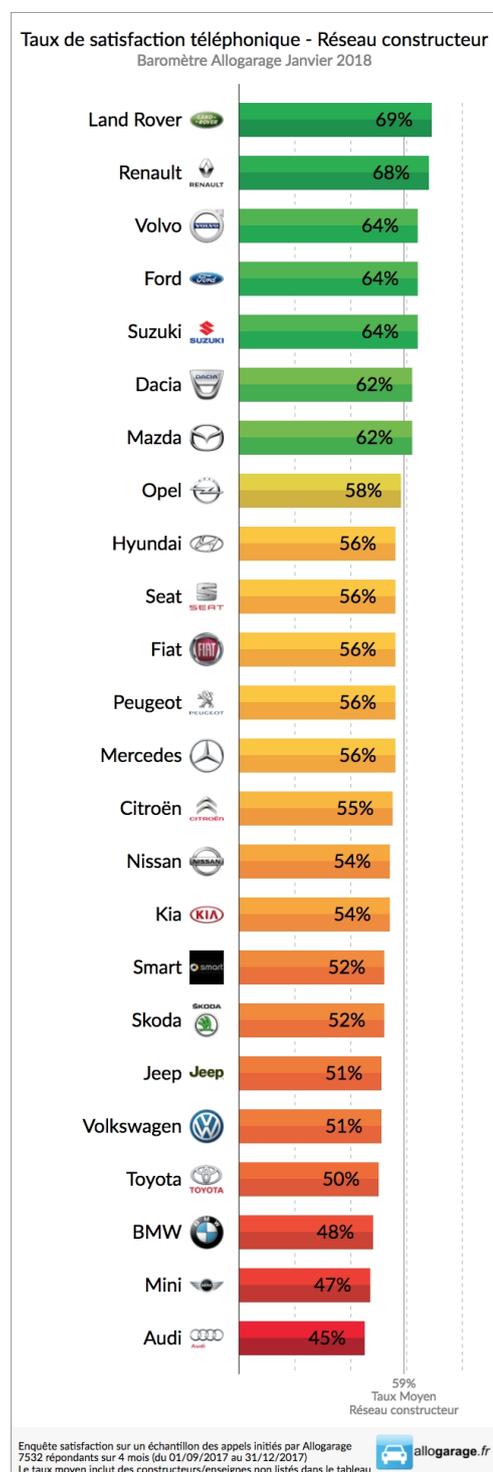


L'annuaire des garages en ligne, Allogarage.fr, a révélé cette semaine [son baromètre de satisfaction téléphonique](#) pour la période septembre-décembre 2017. Il s'appuie sur quelque 7 352 avis d'automobilistes recueillis durant les quatre derniers mois de l'année (du 01/09/2017 au 31/12/2017) et concernant la qualité de l'accueil téléphonique des garages. Comme à son habitude, ce baromètre établit un classement entre réseaux constructeurs, réseaux de spécialistes et de centres-auto, et enfin réseaux multimarque indépendants.

En ces temps où toutes les relations se digitalisent, le bon vieux téléphone semble toujours pris en considération. Le taux de satisfaction global pour la fin d'année 2017 (cumulant les avis de consommateurs 'plutôt satisfaits' et 'très satisfaits') atteint ainsi 62%. C'est deux points de mieux par rapport [au précédent baromètre diffusé en septembre dernier](#). Par ailleurs le taux des consommateurs se

déclarant très insatisfaits recule, passant de 25,1 à 22,9% dans ce dernier baromètre Allogarage.

### Réseaux constructeurs : un premium à la première place



*Cliquez sur l'image pour l'agrandir*

Par rapport au précédent baromètre de septembre dernier, le classement des réseaux constructeurs a quelque peu été chamboulé. Si Renault reste sur le podium, avec un taux de satisfaction déjà fort respectable de 68% (soit 2 points de plus que lors du précédent baromètre !), il n'est plus 'que'

deuxième : Land Rover, 4<sup>e</sup> dans lors du baromètre du précédent quadrimestre avec 59%, bondit de 10 points pour passer juste devant la marque au Losange !

Sur la troisième marche du podium, Smart laisse désormais la place à un autre constructeur premium, Volvo, qui bondit lui aussi de 10 points et est ex-æquo avec les réseaux Ford (+9 points) et Suzuki (+13 points).

En bas du classement des réseaux constructeurs, trois réseaux de marques premiums ont le bonnet d'âne, dont deux issus du groupe BMW : la marque bavaroise (48%) étant en effet suivie de sa petite sœur britannique, Mini (47%). Audi ferme la marche avec un taux de satisfaction de 45%.

Le taux moyen global de satisfaction, qui était de 55% lors du dernier baromètre Allogarage, remonte à 59% la fin d'année 2017.

**Centre auto et spécialistes : les pneumaticiens en retrait**

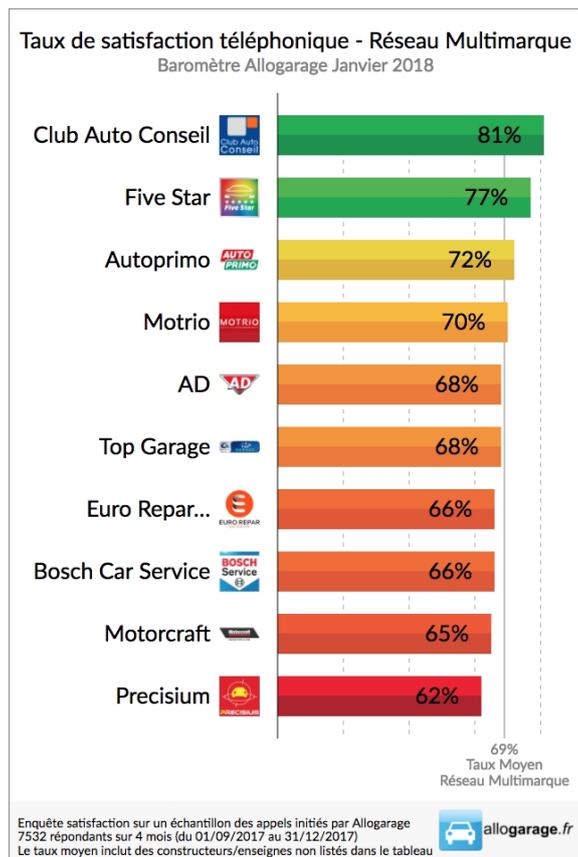
*Cliquez sur l'image pour l'agrandir*

Alors que le baromètre du quadrimestre précédent avait vu respectivement BestDrive, Point S et Euromaster s'arroger les 1<sup>ères</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> place du classement des réseaux des centres-auto et spécialistes, la fin d'année 2017 a vu l'enseigne Speedy grimper sur la plus marche du podium, avec un taux de satisfaction 65%. Elle est talonnée par Midas (64%). BestDrive complète le podium, mais perd 9 points d'un baromètre à l'autre.

En bas du classement est trusté par les réseaux de centre-auto avec Feu Vert (49%), E.Leclerc Auto (48%) et Norauto (46%).

Le taux de satisfaction ne bouge quasiment pas par rapport précédent baromètre et s'établit à 55%, contre 54% 4 mois plus tôt.

**Réseaux multimarque : Club Auto Conseil encore**



*Cliquez sur l'image pour l'agrandir*

Le classement concernant cette fois les réseaux indépendants de MRA voit Club Auto Conseil conserver sa couronne, avec un taux de satisfaction de 81%. Le réseau de carrossiers Five (77%, + 6 points par rapport au précédent baromètre) et Autoprimo (72%, soit +3 points) occupent respectivement le 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> place.

En bas du classement Euro Repar Car Service et Bosch Car Service décrochent un taux de satisfaction de 66% ; Motorcraft obtient 65% et Précisium ferme la marche avec un taux de satisfaction de 62%.

Avec un taux de satisfaction moyen global de 69%, les réseaux multimarque indépendants obtiennent encore une fois –et de loin- les meilleurs résultats de ce baromètre. Il suffit pour s'en convaincre de ramener les 62% d'un Précisium au classement des réseaux constructeurs pour s'apercevoir qu'il se positionnerait alors à une honorable 6<sup>e</sup> place et à la 3<sup>e</sup> des centres auto et spécialistes. Le régulier gagnant des trophées des réseaux y trouvera sûrement consolation d'être cette fois le dernier...