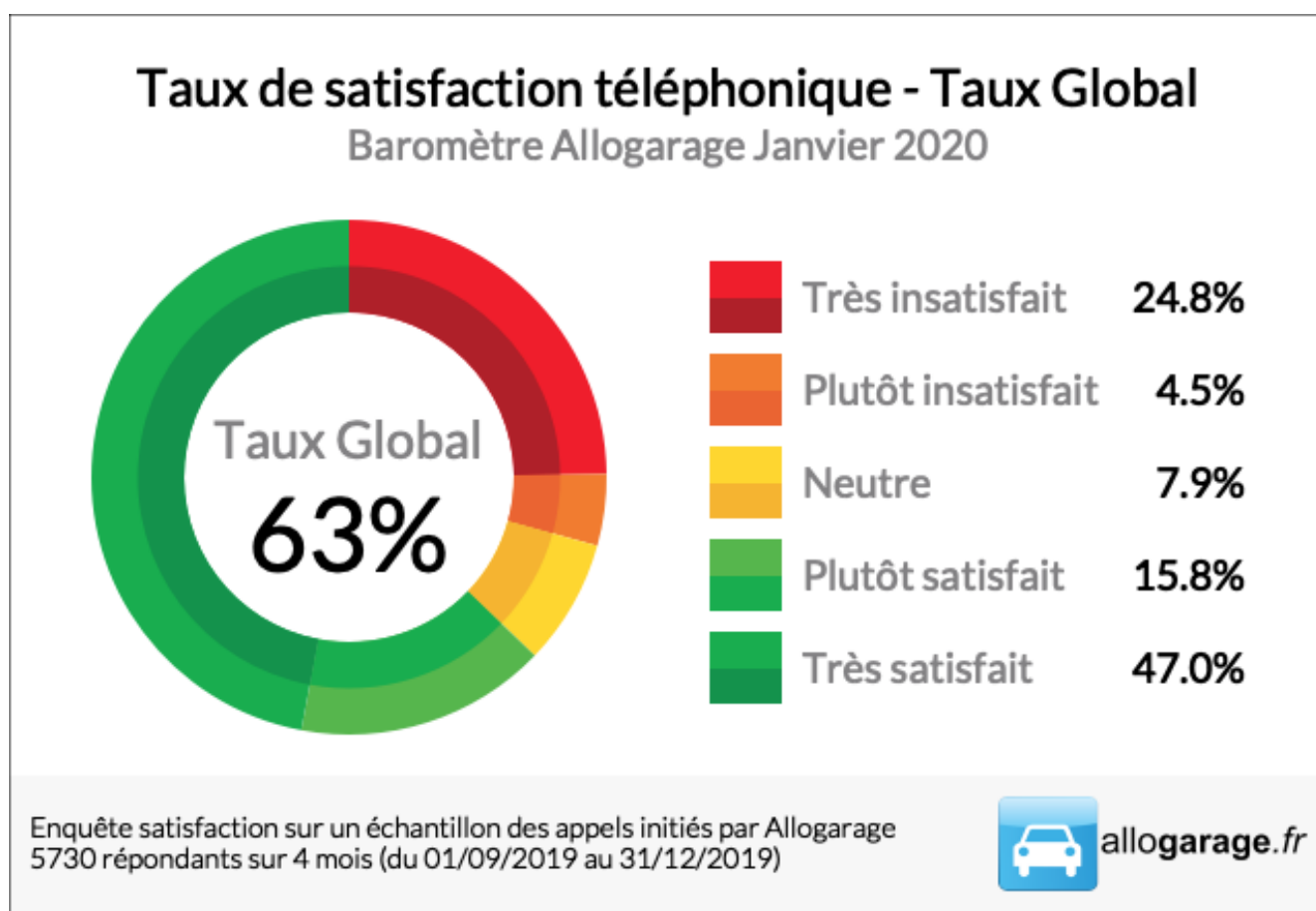


Allogarage : les multimarque restent champions du téléphone

mercredi, 29 janvier 2020

Le baromètre du site internet Allogarage analysant la qualité d'accueil téléphonique des clients automobilistes dans les ateliers d'entretien-réparation vient d'éditer son baromètre de janvier qui revient sur le dernier quadrimestre 2019. Si les notes sont globalement en hausse par rapport au baromètre précédent, d'importants écarts demeurent entre les diverses enseignes scrutées dans ces sondages...



Le traditionnel [baromètre de l'annuaire en ligne Allogarage.fr](#) vient de paraître. Il mesure à nouveau la satisfaction téléphonique des clients des ateliers sous panneau (3 typologies de professionnels : constructeurs, centres auto, et réseaux multimarque) pour les 4 derniers mois de l'année 2019^(*). Pour une fois que les décrocheurs sont en tête de classe...

Progression générale

Le taux global de satisfaction ressort à 63 % avec 47 % de sondés se disant «*très satisfaits*» et 15,8 % «*plutôt satisfaits*». Ce baromètre souligne ici une hausse de la satisfaction des clients quant à la qualité de l'accueil téléphonique des professionnels de l'entretien-réparation par rapport au baromètre précédent (période du 1^{er} mai au 31 août 2019), où ce taux était de 58 %. De la même manière, le taux d'automobilistes très insatisfaits de l'accueil téléphonique est en baisse : il est en effet de 24,8 % durant

le dernier quadrimestre 2019 contre 26,8 % pour le quadrimestre précédent.

Par rapport au baromètre dévoilé sur la même période un an plus tôt, la satisfaction apparaît également en hausse puisque ce dernier affichait un taux de satisfaction globale qui n'était "que" de 60 % et une population de sondés se disant très insatisfaits de 26,5 %.

Constructeurs : les premium allemands à la peine...

Le réseau constructeur affichant la meilleure performance en matière d'accueil téléphonique a été Toyota. Avec un taux de satisfaction de 70 %, le réseau du constructeur japonais bondit de 12 points par rapport au précédent baromètre où il ne recueillait que 58 %. Il se voit talonné par Renault, qui lui cède la première place pour un petit point d'écart. Toujours est-il que la marque au Losange fait mieux que se maintenir par rapport au précédent baromètre, où il affichait déjà un très honorable 67 %. Le podium est complété par le Suédois Volvo -seul constructeur premium présent dans la première moitié du tableau- qui obtient 68 % et passe ainsi de la 8^{ème} position dans l'enquête de satisfaction Allogarage sur le quadrimestre précédent avec un taux de 59 %, à la 3^{ème} place...

Le groupe Volkswagen rafle les dernières places du baromètre de janvier 2020 : Volkswagen ne recueillant qu'un taux de satisfaction de 45 %, Seat 43 % et Skoda 41 %. Soit des taux bien en-deça du taux moyen des réseaux constructeurs, qui s'établit à 61 % sur le dernier quadrimestre 2019.

A noter également les mauvaises performances des premium allemands. Audi, autre marque du groupe VW, n'obtient que 47 %. Le Bavarois BMW -pourtant 3^{ème} lors du précédent baromètre avec un taux de satisfaction de 66 %- dégringole et n'obtient que 48 % de satisfaction, tout comme la firme à l'Étoile, Mercedes...

Centres auto : Rody dernier devenu... premier !

Dernier du classement analysant la période mai-août, l'enseigne Rody sort sur ce dernier baromètre Allogarage grand vainqueur dans la catégorie des centres auto ! Avec en effet un taux de satisfaction de 71 %, il gagne quelque 37 points par rapport au précédent baromètre (34 %) ! L'enseigne est suivie de Midas, avec un taux de satisfaction de 64 %, identique au baromètre dévoilé quatre mois plus tôt, et de Speedy, l'enseigne aujourd'hui détenue par le manufacturier Bridgestone obtenant un taux de satisfaction de 58 %, ex-aequo avec Point S.

Parmi les 10 enseignes de la nouvelle distribution scrutées à travers ce baromètre, ce sont le pneumaticien Euromaster (47 %) et les deux panneaux de centres auto Norauto (43 %) et E. Leclerc Auto (28 %) qui ferment la marche.

Le taux de satisfaction moyen pour cette catégorie de professionnels ressort à 53 %, soit tout de même 3 points de mieux que lors du précédent baromètre.

Réseaux multimarque : du changement !

Si les précédents baromètres de l'annuaire en ligne avaient vu constamment ou presque le réseau emmené par le groupement de distribution Flaurand, Club Auto Conseil, sur la plus haute marche du podium, ce

baromètre apporte au moins une nouveauté : c'est cette fois-ci Motrio qui arrive en tête du classement avec un taux de satisfaction de 82 % ! Certes, Club Auto Conseil n'est pas loin (du tout) puisqu'il recueille un joli score de 81 %, mais l'enseigne multimarque du groupe Renault a progressé de 22 points en 4 petits mois....

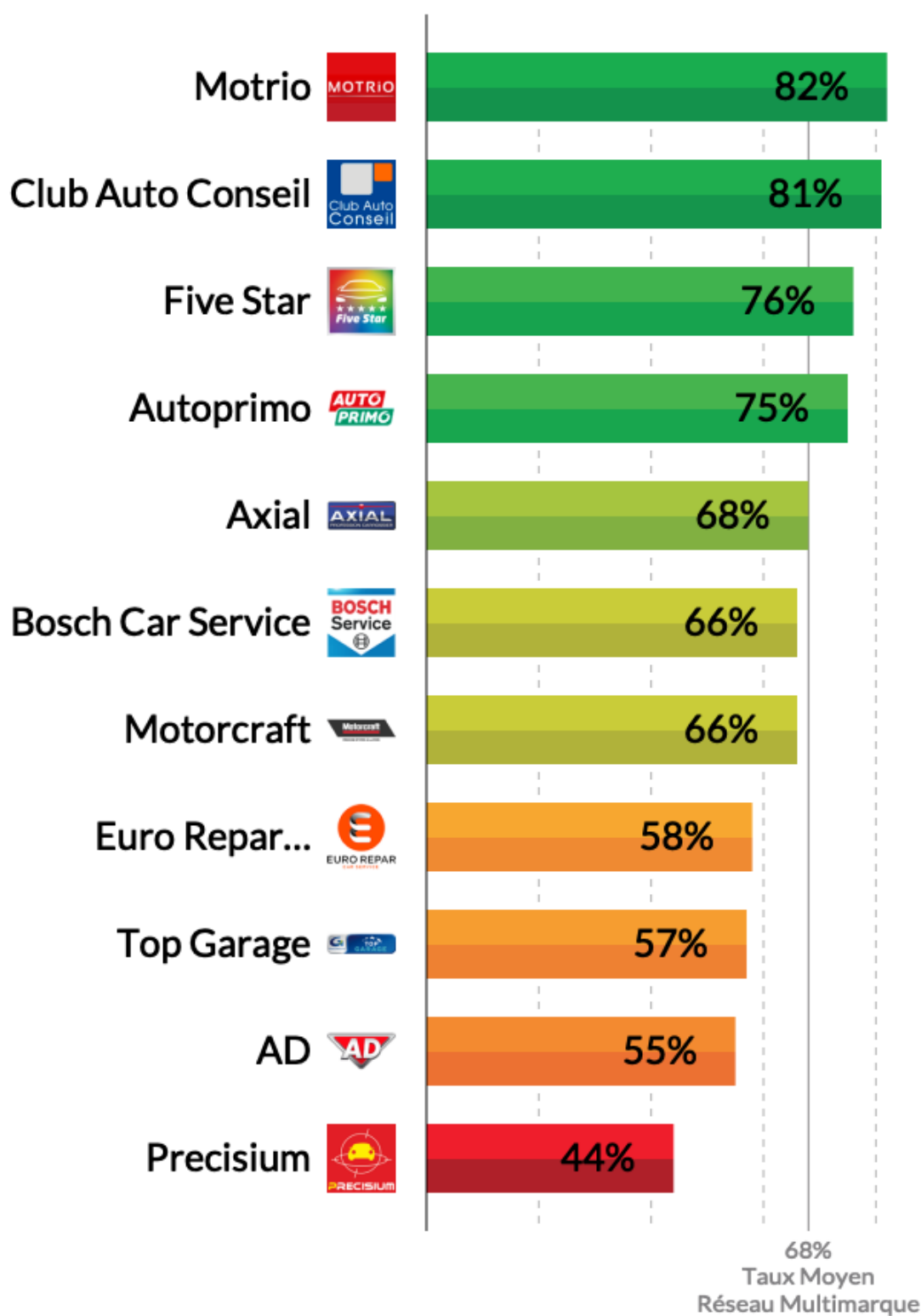
Premier réseau de carrosserie du classement, Five Star complète le podium avec un taux de satisfaction de 76 %. Il conserve non seulement sa troisième place mais fait mieux que lors du précédent baromètre où il n'avait obtenu "que" 68 %...

Les grands réseaux nationaux Eurorepar Car Service (58 %), Top Garage (57 %), Garage AD (55 %) et Précisium (44 %) occupent les dernières places de ce classement pour le dernier quadrimestre 2019. Ils perdent respectivement 3, 7, 10 et 2 points par rapport au baromètre de la période mai à août. La digitalisation des devis et les rendez-vous en ligne ne remplacent pas tout...

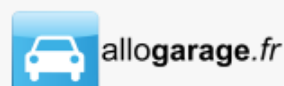
Reste que le taux moyen pour les réseaux multimarque s'établit à 68 %. Il reste donc, comme pour les précédents baromètres, la plus élevée des trois typologies de professionnels analysées dans le cadre de ces sondages. Fidèles à leur image, les réseaux indépendants savent toujours recevoir, même au téléphone.

Taux de satisfaction téléphonique - Réseau Multimarque

Baromètre Allogarage Janvier 2020



Enquête satisfaction sur un échantillon des appels initiés par Allogarage
5730 répondants sur 4 mois (du 01/09/2019 au 31/12/2019)
Le taux moyen inclut des constructeurs/enseignes non listés dans le tableau



() Baromètre élaboré sur la base d'un échantillon de 5 730 automobilistes ayant répondu sur la période allant du 1^{er} septembre au 31 décembre 2019.*

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite