

Après-vente: les consommateurs mûrs pour un entretien moins cher

dimanche, 11 septembre 2011

Selon le Gipa (voir "[Prime à la casse: non, le parc n'a pas rajeuni!](#)"), 66% des propriétaires d'un véhicule ayant entre 0 et 2 ans pensent encore qu'ils perdent la garantie s'ils entretiennent leur véhicule hors réseau constructeur. Mais lorsque l'automobiliste est informé de cette possibilité, le réseau constructeur perd 13 points de fréquentation, a constaté le Gipa dans ses études consommateurs ! Et cette réalité est croissante : les campagnes massives des réseaux indépendants vantant les révisions sans perte de garantie érodent lentement mais sûrement les certitudes des automobilistes...

Vers une concurrence accrue

D'autant qu'Eric Devos, le directeur du Gipa, constate que les mêmes automobilistes sont de plus en plus attentifs à un entretien moins cher : "*Lorsque nous avons pour la première fois demandé en 2009 aux conducteurs s'ils allaient baisser leur budget d'entretien, 6% seulement des personnes sondées avaient alors répondu par l'affirmative. Mais fin 2010, elles sont 18%...*" Soit trois fois plus !

D'ailleurs, selon le Gipa, les MRA et les centres auto sont actuellement -et probablement pour cette raison- les deux seuls canaux à enregistrer une augmentation de leurs parts de marché... Bendix, qui révélait ces chiffres dans sa récente réunion presse, (voir "[Freinage: des outil Bendix pour s'adapter au marché](#)"), a visiblement raison de déployer des outils permettant à la réparation indépendante de mieux appréhender l'évolution des attentes consommateurs : la concurrence entre réseaux constructeurs et réparateurs indépendants va encore se durcir...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite