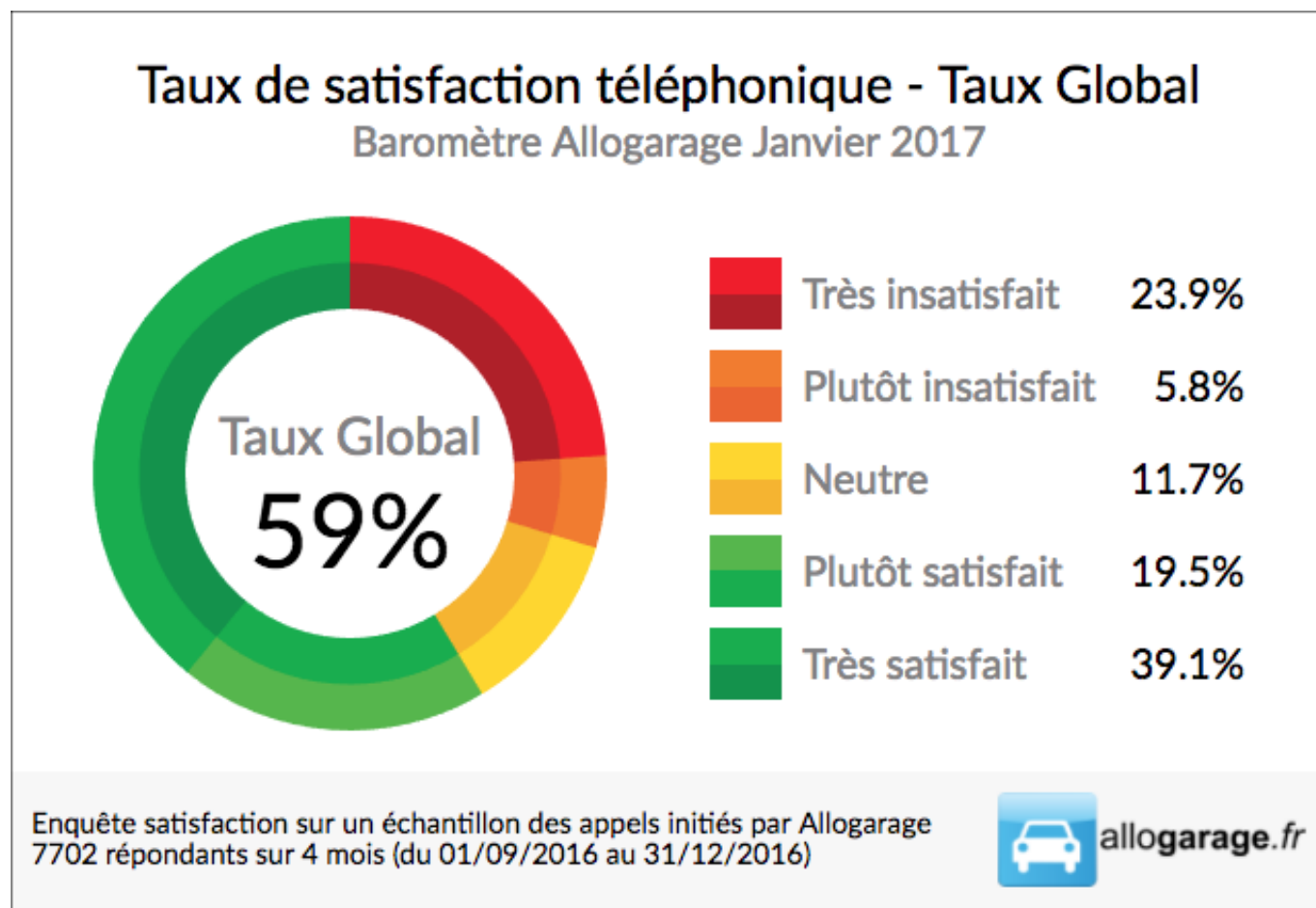


## Baromètre Allogarage : des pros à l'écoute !

jeudi, 12 janvier 2017

Le site internet Allogarage a édité un nouveau baromètre consacré à la satisfaction téléphonique des automobilistes. Si les lauréats restent les mêmes, les notes sont toutes ou presque en hausse...



*Le nouveau baromètre téléphonique d'Allogarage consacre à nouveau Club Auto Conseil...*

Le baromètre Allogarage dédié à la satisfaction téléphonique des clients automobilistes vient de paraître pour la période du 1<sup>er</sup> septembre au 31 décembre dernier. Il s'attache à comparer entre eux réseaux de marque, spécialistes et centres auto, et enfin réseaux de MRA, sur la base d'une enquête de satisfaction réalisée auprès d'un échantillon des appels initiés par le site internet de 7 702 répondants sur cette période. Au total, 24 constructeurs, 10 centres auto (et apparentés) et 10 réseaux de MRA sont ainsi passés au crible.

Et force est de constater que les pros se montrent toujours plus disciplinés quant à l'accueil téléphonique de leurs clients ! En effet, le taux global de satisfaction a atteint 59% pour ce dernier baromètre, soit deux points de mieux que le baromètre précédent. Dans le détail, les répondants se déclarant très satisfaits par l'accueil téléphonique des professionnels sont passés de 36,4% à 39,1% entre le baromètre de septembre 2016 et ce baromètre de janvier 2017. De la même manière, la hausse de la satisfaction des clients

s'observe à travers un taux d'automobilistes se déclarant très insatisfaits en baisse : il passe en effet de 24,4% à 23,9%.

#### **Les Lauréats : statu quo**

Dans la catégorie des réseaux de marque, Renault continue de truster le haut du classement avec 70% de taux de satisfaction dans le baromètre Allogarage de janvier. Il est suivi par Smart, qui a fait un bond en passant de 55% de taux de satisfaction en septembre dernier à... 68% ! Volvo, avec 66% vient compléter le podium chez les constructeurs. A noter : le très premium Audi évite le bonnet d'âne de peu : son taux de satisfaction est en effet de 46%, soit un petit pourcent de mieux (ou de moins mauvais) que le tandem Opel/Jeep, les deux marques étant créditées d'un taux de satisfaction de 45%... Il convient là encore de relativiser : ces deux derniers réseaux de ce classement du mois de janvier apparaissent tout de même 5 points au-dessus du dernier des réseaux constructeurs à l'occasion du classement de septembre 2016.

Dans la catégorie des centres auto, BestDrive conserve sa couronne avec un taux de satisfaction identique (69%) à celui qu'il avait obtenu lors du précédent baromètre. Euromaster arrive en 2<sup>e</sup> place, avec 62%, suivi de Feu Vert avec 60%. E.Leclerc Auto continue quant à lui de fermer la marche de cette catégorie, passant même de 46% de satisfaction en septembre dernier à 40% aujourd'hui...

#### **Club Auto Conseil, encore...**

Enfin, dans la catégorie des réseaux multimarques, Club Auto Conseil truste toujours la première marche du podium. Mais cette fois, l'écart se resserre significativement avec la concurrence car l'enseigne créée par le groupement de distribution Flauraud perd 8 points entre les deux baromètres (passant de 88 à 80%) tandis que son dauphin, Five Star, a gagné 1% pour afficher un taux de satisfaction de 74%. Motorcraft se place dernier avec un taux de satisfaction de 57%.

Enfin, il convient de noter que cette dernière catégorie de professionnels affiche un taux moyen de satisfaction supérieur aux deux autres : 66% (un point de mieux que par rapport au précédent baromètre), contre un taux de satisfaction moyen de 54% pour les réseaux constructeurs ainsi que les centres auto.