

Vos experts en centre auto sont les meilleurs pilotes de votre croissance

BestDrive, le réseau AD du groupe Autodistribution, France Pare-Brise, Ucar et Ypocamp confient le volant de la satisfaction client à Critizr pour (re)créer un lien de confiance durable avec leurs clients !

Quels sont les résultats de ce pilotage en local ?
Quelles sont les grandes tendances du secteur ?

Découvrez notre baromètre de la satisfaction client dans le secteur de l'entretien auto.

2200 centres auto améliorent leurs performances avec Critizr.



FRANCE
PARE-BRISE

BestDrive

Ucar

autodistribution



Ce baromètre est constitué des performances moyennes enregistrées par nos clients du secteur automobile en 2021.

L'implication de chaque expert auto a un impact direct sur la satisfaction client au sein du réseau.

Les experts en centre auto sont mobilisés au quotidien au service des automobilistes. Cet engagement passe aussi par l'écoute et la réponse aux avis clients.

2 121

Nombre d'automobilistes qui ont laissé leur avis aux enseignes clientes Critizr



78%

Pourcentage de commentaires clients qui obtiennent une réponse de la part de nos enseignes clientes



47h

Temps moyen de réponse par les experts en centre auto à un commentaire client



Zoom sur 1 an d'interactions clients entre les clients et les centres auto

Les experts en centre auto sont motivés et engagés pour délivrer la meilleure expérience client au sein du réseau

46 978

Nombre de commentaires d'automobilistes reçus par les centres auto



14 282

Nombre de messages envoyés aux responsables de centres auto



87%

Pourcentage de compliments reçus par les centres auto



70%

Pourcentage de clients insatisfaits reconquis



Une satisfaction client en hausse

chez les enseignes qui connectent leurs experts en centre auto à Critizr. C'est la preuve que chaque jour, chaque expert de votre réseau a un impact positif sur le succès de votre enseigne.

76,3

NPS moyen constaté chez nos clients du secteur automobile



+6 points

Progression moyenne du NPS en 1 an chez les centres auto qui avaient les plus mauvais scores



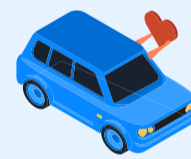
4,59/5

Note de satisfaction moyenne constatée en centres auto



3,5/5

Note de Relation Client* constatée en centres auto



Critizr accompagne plus de 2200 centres auto. Les équipes d'experts en centres auto, en réseaux d'entretien et en réparation automobile font la différence ! Ils sont les véritables pilotes de la relation client locale.

Impliquer vos équipes d'experts dans la gestion de la relation client locale est la clé du succès. Dépôt, entretien, achat, récupération du véhicule... Ces moments de vérité sont la clé d'une bonne expérience et ils sont pilotés par vos experts en concessions, garages. Leur permettre de prendre des initiatives et de répondre aux avis clients, c'est les responsabiliser et les impliquer dans l'amélioration de la satisfaction du réseau.

Contactez un expert de la satisfaction auto
sales@critizr.com