

LE POUVOIR DES AVIS EN LIGNE : CLÉ DU SUCCÈS POUR LES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES

- **Les avis en ligne sont un atout essentiel également dans l'industrie automobile : un ROI de 32 fois pour les concessionnaires qui décident de gérer consciemment leur e-réputation.**
- **Récupération : 8 % des revenus générés par la gestion de l'e-réputation proviennent de clients insatisfaits convertis en nouveaux ambassadeurs.**

PARIS - 21 novembre 2023 - La confiance, désormais essentielle pour gagner ou perdre des opportunités commerciales, joue un rôle crucial même dans le secteur de la distribution automobile. [MotorK](#), leader EMEA dans les solutions SaaS pour la distribution automobile, **a utilisé les données de FidSpark, un outil de gestion de la réputation en ligne, pour analyser l'impact des avis en ligne sur les intentions d'achat des consommateurs.**

L'analyse réalisée par MotorK sur plus de 1500 points de vente démontre comment l'investissement dans des outils de gestion proactive de la réputation en ligne peut générer un retour sur investissement 32 fois supérieur pour les concessionnaires.

L'étude révèle que 8 % du chiffre d'affaires généré par FidSpark provient d'une stratégie de récupération bien définie : en cas de rétroaction négative, cet outil met en évidence des situations où les concessionnaires peuvent, grâce à des interventions ciblées, transformer une expérience insatisfaisante en une opportunité de restaurer la confiance et de renforcer la relation avec leurs clients. De plus, l'intelligence artificielle facilite l'interaction avec les utilisateurs grâce à une intégration avec OpenAI, permettant ainsi aux concessionnaires de formuler des réponses efficaces aux avis.

"De nos jours, il est devenu courant pour les utilisateurs de se baser sur les avis lorsqu'ils cherchent un produit ou un service. Cette pratique est bien établie dans les secteurs de la consommation, de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration", explique Jean-Pierre Diernaz, Directeur France et Directeur stratégique de MotorK. "Ce qui faisait défaut dans l'industrie automobile, c'était une solution nous permettant de prendre un contrôle total du processus de création et de renforcement de la confiance en ligne. Grâce à l'intégration de l'intelligence artificielle, elle permet également aux concessionnaires d'interagir de manière efficace avec les utilisateurs."

Pour plus d'informations, visitez www.motork.io/fr/fidspark/.

A PROPOS DE MOTORK

MotorK (AMS : MTRK) est un fournisseur SaaS européen leader, spécialisé dans le secteur de la vente au détail d'automobiles, avec plus de 450 employés et douze bureaux dans huit pays (Italie, Espagne, France, Allemagne, Portugal, Royaume-Uni, Belgique et Israël). MotorK permet aux constructeurs et aux concessionnaires automobiles d'améliorer l'expérience de leurs clients grâce à une large gamme de produits et de services numériques entièrement intégrés. MotorK fournit à ses clients une combinaison innovante de solutions numériques, de produits SaaS et dispose du plus grand département de R&D du secteur des ventes et du marketing numériques automobiles en Europe. MotorK est une société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles: 5th Floor One New Change, London, England, EC4M 9AF. Enregistrement de la société : 9259000. Pour plus d'informations: www.motork.io ou www.investors.motork.io.

