

LE PRIX IREF « SATISFACTION CLIENT » DE L'ANNÉE 2015 REVIENT À L'ENSEIGNE ÉTAPE AUTO

Levallois, le 1^{er} juin 2015 --- Etape Auto, le réseau national de centres auto de Groupauto s'est vu décerner le « Prix IREF Satisfaction Client » de l'année 2015. Par ce prix, la Fédération des Réseaux Européens de partenariat et de Franchise (L'IREF¹) souhaite valoriser les enseignes qui s'investissent dans la satisfaction client. ÉTAPE AUTO remporte ce prix dans la catégorie AUTO-MOTO.

« Aujourd'hui, la satisfaction client est le nerf de la guerre, c'est pourquoi nous la plaçons au cœur de nos préoccupations dans toutes les actions que nous mettons en place dans le réseau Etape Auto. Nous sommes avant tout un réseau de proximité au service de nos clients, c'est pourquoi nous sommes particulièrement fiers de recevoir ce prix, reflet du ressenti direct des consommateurs. Ce trophée récompense le professionnalisme et la qualité de service de l'ensemble de notre réseau envers ses clients, » se réjouit Vincent Congnet, Directeur des Réseaux de Réparateurs VL de Groupauto.

Les clients étant les personnes les plus légitimes pour choisir l'enseigne méritant une telle distinction, « le prix IREF Satisfaction Client » est le résultat du vote des consommateurs qui ont attribué une note à leur enseigne favorite.

« Cette récompense s'inscrit dans la lignée du Trophée IREF du « Meilleur Franchisé & Partenaires de France » qui avait été attribué le 27 octobre dernier à notre centre Etape Auto de Cosne sur Loire. Cette année c'est l'enseigne qui se voit récompensée et donc l'ensemble des 53 centres Etape Auto du territoire national, » complète Vincent Congnet.

L'élection du « prix IREF Satisfaction Client » est réalisée dans le cadre de l'une des plus grandes enquêtes de consommateurs en France. L'organisation de l'étude a été confiée à NEWIM, entité commerciale de *Meilleure Chaîne de Magasins* en France et de *Comercio Del Año* en Espagne, et à Q&A Research & Consultancy, un cabinet d'étude et de conseil spécialisé dans les enquêtes consommateurs à l'échelle européenne.

Toutes les chaînes de magasins possédant au moins 7 filiales peuvent participer au concours dans l'une des 12 catégories proposées, et devenir lauréat durant une année. Dans les autres catégories, les gagnants sont : Kiabi, Darty, Leroy Merlin, Yves Rocher, Decathlon, Jules, Flunch, Maison du Monde, Lidl et Thiriet. L'étude a été faite auprès de 14 832 personnes qui ont évalué les différentes enseignes selon 8 critères influençant l'acte d'achat : l'assortiment, l'innovation, le service, la compétence et l'amabilité du personnel, l'ambiance dans les magasins, le passage en caisse et la qualité du site web.

Fier de cette reconnaissance, Etape Auto remercie ses clients à travers des affiches et des panneaux qui seront exposés dans l'ensemble des centres de l'enseigne tout au long de l'année.

¹ IREF : Organisme créé en 1981 sous l'appellation « Institut de Recherche et de Formation de la Franchise », devenu depuis « Fédération des Réseaux Européens de Partenariat et de Franchise ».

À propos de GROUPAUTO :

GROUPAUTO est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs de la distribution de pièces et services destinés à l'automobile, au véhicule utilitaire et au poids lourd en France et en Europe.

Centrale d'Achats, de logistique et d'animation marketing et commerciale pour distributeurs grossistes, GROUPAUTO fédère en réseaux des milliers de réparateurs indépendants qui bénéficient de la puissance d'achat d'une structure leader sur son métier.

GROUPAUTO et ses réseaux représentent pour le client automobiliste l'alternative aux concessions (réseaux de constructeurs), en offrant les mêmes prestations que les marques automobiles, l'utilisation de pièces d'origine, le sérieux de la réparation et la compétence technique, tout en conservant la garantie constructeur inhérente à l'achat du véhicule. GROUPAUTO apporte en plus la proximité des garages indépendants ainsi qu'un coût de main d'œuvre nettement moins élevé.

GROUPAUTO, c'est aujourd'hui plus de 300 points de vente de distribution couvrant l'intégralité du territoire, près de 3500 emplois, 400 fournisseurs référencés et un chiffre d'affaires approchant le milliard d'euros.

Les réseaux TOP GARAGE, TOP CARROSSERIE, TOP TRUCK, ETAPE AUTO, ETAPE AUTO Relais et GARAGE Prem'IER sont des marques appartenant à GROUPAUTO.

G STORE est une filiale dédiée aux projets e commerce. Le premier site web mis ligne en 2013 est DRIVISTA-SHOP.COM. Le site propose de l'outillage automobile et de l'équipement d'atelier destiné aux particuliers et aux professionnels à des prix « pro ». Le dernier lancé est DRIVISTA.COM, site de vente de forfaits d'entretien automobile (pièce et main d'œuvre incluses).

Grouppauto International est présent aujourd'hui dans 49 pays. GROUPAUTO International, c'est aussi 2 981 points de vente, 1 273 distributeurs et environ 7,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

À propos d'Etape Auto

Marque appartenant à Grouppauto, ETAPE AUTO est l'enseigne de centre auto placée dans des villes de 8 000 et 15 000 habitants qui allie la technicité d'un garage à l'attrait commercial d'un centre auto. A ce jour, il existe 53 centres ETAPE AUTO sur le territoire national.