

18 mois après son lancement, La solution GarageScore est propulsée leader de la gestion digitale de la satisfaction client chez les concessionnaires automobiles

Paris, le 6 septembre 2017 - La Startup GarageScore a lancé, en janvier 2016, une solution inédite de Management digital de la satisfaction client et de la diffusion d'avis clients sur Google pour les professionnels de la vente et de l'entretien automobile. Dix-huit mois après ce lancement, cet outil entièrement automatisé de GarageScore a séduit plus de 600 concessions en France. Avec déjà 35% du Top 200 des groupes de distribution automobile, 800.000 clients traités, 250.000 avis publiés sur Google et 28.000 projets d'achats de véhicules identifiés, la Startup GarageScore a été propulsée leader de la gestion digitale de la satisfaction clients dans les réseaux concessionnaires.

« En digitalisant le suivi de la satisfaction des clients VN, VO et Atelier de nos concessions partenaires, nous répondons efficacement à trois de leurs préoccupations majeures : augmenter la fidélisation de la clientèle, gagner des nouveaux clients et améliorer les primes Qualité. Des premiers bénéfices sont constatés après seulement quelques jours de mise en place de la solution », explique Olivier Guillemot, Co-fondateur et Président de GarageScore.

La solution GarageScore, une évaluation automatisée et uniformisée de la satisfaction client

La solution proposée par GarageScore exploite les données de facturation enregistrées quotidiennement par la concession ou l'atelier. Dès le lendemain d'une transaction réalisée entre le garage et son client, le système de GarageScore génère automatiquement un questionnaire de satisfaction personnalisé selon le motif de la visite du client, via sms ou email.

« Après 18 mois d'exploitation par les réseaux, le taux de participation des clients aux enquêtes est de 33% sur l'atelier et 48% pour les acheteurs de véhicules neufs ou d'occasion. La transmission des réponses et des alertes en temps réel à l'établissement permettent une réactivité maximum auprès des mécontents. Le monitoring spécifique des clients sensibles fourni par la solution permet une grande réactivité de l'établissement vis-à-vis de ces clients insatisfaits. Ainsi, 1/3 d'entre eux déclarent leur problème résolu et changer d'avis sur la concession moins de 5 jours après leur passage », explique Olivier Guillemot.

Les questionnaires par type d'activité (vente de véhicule neuf, d'occasion ou réparation) sont établis selon un standard pour une lecture 100% transversale et comparable des indicateurs entre les marques et les réseaux. Cette uniformité permet à tous types de réseaux d'utiliser cette solution - réseaux constructeur RA1 et RA2, réparation indépendante, réparation rapide, centre auto, ... - et surtout, elle permet de créer un véritable repère en termes d'évaluation de la satisfaction client tant pour les professionnels que pour les automobilistes.

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont intégrés et analysés dans une interface de Management clients, permettant à chaque point de vente ou groupe d'exploiter les données de façon autonome et de qualifier ses fichiers clients. A ce jour, plus de 7 millions de données clients ont ainsi été qualifiées et enrichies par le système, améliorant significativement la performance des dispositifs de marketing direct (invitations aux journées portes ouvertes, promotions, relances clients, ...).

GarageScore, la confiance et la transparence comme puissants leviers d'acquisition clients

Contrairement aux enquêtes de qualité réalisées par téléphone, nécessitant la retranscription de l'avis par un opérateur, l'avis recueilli par GarageScore est retransmis à l'établissement en intégralité et en temps réel, sans filtre, ni interprétation, ce qui apporte une totale confiance dans la véracité des évaluations clients recueillies. 100% des avis respectant la législation sont publiés sur internet.

La solution GarageScore permet à la concession d'afficher les fameuses étoiles « Rating Star » jaunes de Google, auxquelles le consommateur a pris l'habitude de se référer pour faire son choix. L'offre se complète enfin d'un widget par concession ou par groupe permettant la diffusion du score de satisfaction de l'enseigne et d'une nouvelle fonctionnalité de surveillance et de publication d'avis dans Google My Business en cas de notation inférieure à 4/5.

« 96% des consommateurs prennent en compte l'e-réputation de l'enseigne avant d'y réaliser un achat ou une réservation. La publication d'une centaine d'avis « certifiés » chaque mois propulse très rapidement nos concessions parmi les tous premiers résultats de recherche Google en pur référencement naturel (SEO). Cela augmente significativement leur visibilité tout en rassurant les automobilistes grâce aux bons scores de satisfaction – 92% des clients de nos concessions partenaires sont pleinement satisfaits, il faut le faire savoir ! », souligne Olivier Guillemot.

GarageScore, une solution efficace pour doper les ventes de VN – VO et les entrées atelier

Le commerce n'est pas en reste. Pour compléter l'enquête de satisfaction atelier, GarageScore propose un module d'identification des projets d'achats et de reprises de véhicules.

« Avec près de 35 critères recueillis par répondant, la concession dispose d'une quantité considérable d'informations clients dont la qualification des projets de renouvellement de véhicules sur les clients de l'atelier. En 18 mois, GarageScore a identifié et qualifié 28.000 projets d'achat dont 12% ont été convertis en ventes », précise Olivier Guillemot.

Pour l'atelier, la solution GarageScore génère à ce jour une moyenne de 5 entrées supplémentaires par mois après quelques semaines d'utilisation.

GarageScore, une solution économique et rentable pour les garages

Avec un abonnement mensuel qui débute à 59 € par établissement, le coût par client traité est de 0,19 € contre 1,3 € en moyenne pour un call center. A ce jour, les résultats recueillis auprès des clients de la Startup font état d'un **retour sur investissement de 24 € généré pour 1 € investi**.

La solution de Management de la satisfaction client et la publication d'avis sur Internet est actuellement fortement sollicitée par les réseaux concessionnaires. Les dirigeants de GarageScore estiment pouvoir approcher les 1.000 concessions partenaires d'ici la fin d'année 2017.

GarageScore sera présente sur le Salon Equip Auto 2017

Espace Univers VO : Hall 1 – Allée S – Stand 126

Toute l'équipe est ravie de vous accueillir sur son stand du 17 au 21 octobre 2017, à Paris Expo
Porte de Versailles

A propos de GarageScore

GarageScore SAS propose une solution de Management digital de la satisfaction client & de référencement d'avis clients sur Internet. Elle a été créée en septembre 2015 par quatre professionnels du digital : Olivier Guillemot (Président, Co-Fondateur), Benjamin Dechenaud (Directeur Général, Co-Fondateur), Benjamin Bodrefaux (Directeur Produit, Co-Fondateur) et Jean Sébastien Carinos (Directeur Technique). Après 18 mois d'activité, GarageScore comptabilise 600 clients actifs pour 250 000 avis publiés sur internet. Située à Arcueil (94), la Startup emploie actuellement 19 personnes et prévoit un chiffre d'affaires d'environ 1 M€ en 2017.

Pour plus d'information : www.garagescore.com / contact@garagescore.com