

Lyon, Janvier 2024

Baromètre Allogarage : l'enseigne Point S première sur le podium

Point S, spécialiste mondial des mobilités, occupe la première place du Baromètre Allogarage* sur la satisfaction téléphonique des clients pour les garages automobiles.

Avec un taux de satisfaction de 74%, Point S se positionne de nouveau à la première place du classement dans la catégorie centre auto. La moyenne pour la profession s'élève à 55%.



L'enseigne tient à conserver sa position de leader au sein du top 3 du baromètre Allogarage grâce à la qualité de ses prestations et de l'accueil de ses clients.

« La qualité de nos prestations et du service clients délivrés par notre réseau sont les gages de la satisfaction de nos clients. Ce sont nos adhérents qui en tant qu'ambassadeur de la marque Point S œuvrent au quotidien pour développer et entretenir une relation de confiance avec les clients. Nous tenons à les

accompagner et les soutenir dans cette démarche afin d'installer l'enseigne en tant que partenaire durable, pour toutes les mobilités » commente **Christophe Rollet**, Directeur général du groupe Point S.

En effet, Point S veille scrupuleusement à la qualité du service clients dans les centres du réseau. Depuis 2023, l'enseigne dispose d'une charte du service pour accompagner ses adhérents dans l'accueil des clients et la prise en charge de leurs véhicules. Elle se compose de règles et conseils à appliquer. A l'origine destinée aux véhicules de tourisme, l'enseigne a choisi de décliner cette charte de qualité à l'industriel. Son objectif est d'harmoniser la politique de Point S à ses process dans tous ses points de vente.

En complément, Point S organise chaque année des challenges internes pour auditer la qualité du service client dans ses centres. Des visites et appels mystères sont également régulièrement organisés. Enfin, les adhérents peuvent s'appuyer sur les responsables de régions et le service formation du réseau dans cette démarche de qualité.

Fin 2023, le réseau a également repensé l'identité visuelle extérieure de ses centres pour une meilleure compréhension des services et prestations proposés dans chaque point de vente.

En 2024, c'est l'identité visuelle intérieure des centres qui sera renouvelée afin d'offrir aux clients un espace d'accueil convivial et confortable.

Autant d'actions qui visent à maintenir une qualité d'accueil optimale partout dans le réseau Point S.

* Enquête réalisée auprès de 5418 répondants sur 4 mois (du 01/09/23 au 01/01/24)

A propos de Point S :

Point S fête ses 53 ans en 2024

660 points de vente en France

Plus de 6100 centres dans 51 pays dans le Monde

www.points.fr