



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Janvier 2025

Baromètre Allogarage : Point S en tête des centres auto

Point S, spécialiste mondial des mobilités, obtient à nouveau la première place du Baromètre Allogarage* sur la satisfaction téléphonique des clients auprès des centres auto.



Avec un taux de satisfaction de 78%, Point S se positionne à la première place du classement dans la catégorie « centres auto ». La moyenne pour la profession s'élève à 62%.

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

« Depuis quelques années déjà, le secteur de l'automobile comme beaucoup d'autres est soumis à de nombreux bouleversements. La plupart des Français habitant en dehors des grandes villes ont encore besoin quotidiennement d'un véhicule. Dans un contexte difficile pour l'automobile et ses usagers, nous veillons à fournir des prestations et un service client de qualité par l'intermédiaire de nos adhérents. Ce sont eux, qui en tant que commerçants de proximités, œuvrent au quotidien pour développer et entretenir une relation de confiance avec les clients. Nous les accompagnons dans cette démarche pour renforcer la position de l'enseigne en tant que partenaire durable, pour toutes les mobilités » commente **Christophe Rollet**, Directeur Général de Point S.

En effet, Point S veille constamment à la qualité du service client 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. L'enseigne a depuis décliné 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 a été 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.

A propos de Point S :

- Point S fête ses 54 ans en 2025
- 665 points de vente en France
- Plus de 6500 points de vente dans 51 pays dans le Monde
- www.points.fr