



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Aix en Provence, le 3 février 2017

Allopneus.com récompensé par 5 labels qualité majeurs.

Allopneus.com, leader de la vente de pneus en France vient de se voir confirmer 5 labels qualité attribués par 3 manufacturiers d'envergure mondiale : Bridgestone, Continental et Michelin, pour 3 segments : TC4 (Tourisme, Camionnette et 4X4), 2 Roues et Poids Lourd.



Audits complexes et sévères...

Ces labels garantissent à l'utilisateur que le site e-commerce qu'il consulte respecte des critères de qualité concernant l'offre de produits, de services et la commercialisation de pneumatiques. Les audits vérifient que le site assure à l'utilisateur une prestation de qualité dans chaque étape de l'acte d'achat : la recherche d'information et l'ergonomie du site, l'offre produit et sa disponibilité, le conseil, la livraison et le montage et enfin l'après-vente et la satisfaction client

Concernant Michelin Site Web Approuvé par exemple, l'audit est conduit sur chaque ligne de produits sur la base des critères définis par le manufacturier et est réalisé par la société indépendante TÜV Rheinland sur la base d'exemples représentatifs par échantillonnage, interviews et vérification de documents. Ce sont au total 107 critères qui sont pris en compte et mesurés.

Une structure tournée vers le client...

Le site Allopneus a été jugé par les auditeurs comme un site supporté par une structure robuste et une organisation performante. Le call center (40 personnes) chargé de conforter ou d'aider le client dans son processus de décision est jugé pertinemment organisé et tourné vers le client. Il en est de même pour le SAV (10 personnes) qui a mis en place des indicateurs pour suivre et améliorer les performances du site. Ces équipes bénéficient d'un programme de formation permanente destiné à renforcer leur connaissance sur le produit, sa technologie, son utilisation et la législation et à améliorer la qualité des réponses aux questions posées par les clients.

Les outils mis à la disposition des clients sont considérés comme particulièrement performants :

- Les fiches produit permettent au consommateur de sélectionner en toute connaissance de cause le pneumatique qui correspond le mieux à ses besoins. Avec le concours des manufacturiers, ces documents informatifs ont été harmonisés : la mise en œuvre d'une présentation identique facilite la lecture et à la comparaison entre différents produits. L'utilisateur dispose d'un descriptif mettant en évidence les points forts du pneumatique, un visuel 3D lui permet de visualiser les détails du profil, et l'étiquette normalisée le renseigne sur les performances (adhérence sur sol mouillé, efficacité énergétique, niveau de bruit).

- Le guide du pneumatique répondant sur le site à la plupart des questions que se posent les utilisateurs sur les produits grand public a été mis en œuvre avec un objectif pédagogique. Son organisation est ergonomique avec un classement clair et un lexique exhaustif, les textes simplifiés sont accompagnés d'illustrations qui facilitent leur compréhension, de nombreux commentaires donnent un nouvel éclairage sur le bon usage du pneu et sur son entretien et un accent tout particulier est mis sur le respect de la législation et sur la sécurité.

- Dans le but d'améliorer sa proximité avec ses clients, le site Allopneus.com est présent sur les grands événements de l'automobile et de la moto avec l'objectif d'informer et de sensibiliser à la sécurité en incitant les utilisateurs à être attentifs à l'entretien et au gonflage de leurs pneumatiques.

Récompensé par 3 manufacturiers majeurs et par 1 200 000 clients

En charge de la communication, Dominique Stempfel commente ces distinctions : « Ces labels récompensent la volonté des dirigeants d'Allopneus.com d'apporter le meilleur service possible ainsi que l'implication de l'ensemble du personnel de l'entreprise. Ils démontrent qu'un site de e-commerce peut commercialiser des produits techniques et des services associés avec une approche très professionnelle. Mais surtout ces distinctions sont confirmées par la fidélité des 1 200 000 clients qui ont à nouveau fait confiance à Allopneus.com en 2016 et par les 27 millions de visites pour 200 millions de pages lues qui font du site la meilleure source d'information sur le pneumatique. »



Leader français de la vente et du montage de pneus

Créée en 2004, Allopneus.com est une société 100% française, dont le siège social est basé à Aix-en-Provence.

Allopneus.com propose le plus large choix de gammes du marché (pneus tourisme, utilitaires, 4x4, motos, quads, agricoles et poids lourds ainsi que jantes alu et jantes tôle). Les accords directs avec l'ensemble des manufacturiers d'envergure mondiale permettent de proposer des prix très inférieurs aux réseaux traditionnels.

Allopneus.com offre des solutions de montage pour tous les pneus (6 000 centres de montage de pneus agréés pour les pneus tourisme et un service exclusif de montage à domicile qui couvre aujourd'hui 90 % du parc automobile).

Le site dispose d'une plateforme logistique unique en France située à Oignies (62) qui permet de stocker 550 000 pneus dans plus de 20 000 références et d'expédier jusqu'à 25 000 pneus par jour. La première tranche d'une deuxième plateforme située à Valence (26) sera opérationnelle à l'automne 2017. A terme, la capacité totale de stockage des deux plateformes sera de 2 millions de pneus pour 50 000 pneus expédiés quotidiennement.

En 2016, le site a commercialisé 3,5 millions de pneus (toutes catégories confondues) se positionnant comme la première enseigne de vente de pneus en France.

Le site www.allopneus.com reçoit annuellement 27 millions de visites totalisant près de 200 millions de pages vues.
