

23/05/2023

Enquête Castrol : Les automobilistes sont plus enclins à recommander les ateliers qui prêtent gratuitement un véhicule de courtoisie

- *Castrol a mené une enquête auprès de 1 000 automobilistes en France afin de déterminer les facteurs susceptibles de les inciter à recommander un atelier automobile à leurs proches et leurs amis.*
- *Le facteur le plus cité par les personnes interrogées est que l'atelier « prête gratuitement un véhicule de courtoisie. »*
- *Les autres facteurs importants sont que l'atelier « ne facture pas des frais excessifs » (cité par 29 % des personnes interrogées), « ne réalise que les travaux nécessaires » (28 %) et « explique bien et demande l'accord du client avant de procéder à une réparation » (26 %).*
- *Les facteurs les moins susceptibles d'entraîner une recommandation sont l'offre de Wi-Fi gratuit, de boissons gratuites et de vidéos expliquant les travaux effectués.*

Une nouvelle enquête nationale* commandée par Castrol en France a déterminé que les automobilistes sont plus enclins à recommander un atelier qui « prête gratuitement un véhicule de courtoisie » (argument cité par 29 % des personnes interrogées). Pour recommander un atelier, cet argument est même plus important que celui où l'atelier « ne réalise que les travaux nécessaires » (28 %) et « explique bien et demande l'accord du client avant d'entreprendre une réparation » (26 %).

L'enquête souligne les préoccupations concernant les coûts d'entretien et le besoin d'explications de la part de l'atelier au sujet des travaux envisagés. En effet, 29 % des personnes interrogées déclarent qu'elles recommanderaient un atelier qui selon elles « ne semble pas facturer de frais excessifs pour les travaux réalisés ».

Les ateliers qui proposent une expérience client positive sont également plus susceptibles d'être recommandés par les clients, 24 % d'entre eux recommanderaient un atelier qui « explique en détail les frais des réparations effectuées quand ils viennent récupérer leur voiture », tandis que 22 % recommanderaient un atelier dont « le personnel explique en détail et en personne, les travaux qui ont été réalisés ».

L'enquête a également identifié les facteurs ayant le moins d'impact. Seuls 4 % des clients indiquent qu'ils recommanderaient un atelier qui propose du Wi-Fi gratuit et 4 % un atelier dont le personnel porte une tenue professionnelle. Les ateliers s'interrogeant sur le besoin de proposer des vidéos expliquant les réparations effectuées seront rassurés de savoir que seuls 3 % des automobilistes recommanderaient un atelier parce qu'il offre un tel service.

Layla Yebaile, responsable marketing Service et entretien chez Castrol, déclare : « De plus en plus de clients cherchent à réduire les dépenses de leur foyer en raison de l'augmentation du coût de la vie. Il est donc important d'encourager les automobilistes à continuer à réaliser l'entretien, la maintenance et les réparations indispensables pour garantir un fonctionnement sûr et efficace de leurs véhicules. Notre enquête donne des informations intéressantes sur les facteurs les plus susceptibles d'entraîner des



recommandations qui permettront d'augmenter les prises de rendez-vous dans les ateliers et d'optimiser la fidélisation des clients »

Le réseau Castrol SERVICE propose des solutions de formation et des offres marketing pour augmenter et fidéliser le trafic de clients et améliorer les opportunités de ventes complémentaires. Actuellement, le réseau d'ateliers Castrol Service et Castrol Auto Service en Europe compte plus de 6 000 ateliers, qui bénéficient de nombreux avantages, comme une assistance marketing et la possibilité d'offrir aux automobilistes une garantie gratuite sur tout véhicule ayant fait l'objet d'un entretien à l'aide de lubrifiants Castrol. En France le réseau Castrol Service s'appuie sur son partenaire CERTAS Energy Lubrifiants pour l'accompagner dans son développement sur le territoire.

** Enquête OnePoll, réalisée auprès de 1 000 propriétaires de voitures en France. La même étude a également été menée sur certains autres marchés européens.*

À propos de Castrol

Castrol est l'une des premières marques mondiales de lubrifiants. Fière de son histoire riche en innovations, la marque a toujours nourri le rêve des pionniers. Notre passion pour la performance, associée à notre philosophie du travail en partenariat, a permis à Castrol d'élaborer des lubrifiants et des graisses que l'on retrouve au cœur d'exploits technologiques sur terre, sur mer, dans les airs et dans l'espace depuis plus d'un siècle.

Aujourd'hui, Castrol contribue au développement durable avec sa [stratégie Path360](#) qui définit ses objectifs à l'horizon 2030 visant à réduire les déchets et les émissions de carbone et améliorer les vies.

Castrol fait partie du groupe bp et s'adresse à des clients et des consommateurs dans les secteurs maritime, automobile, de l'industrie et de l'énergie. Nos produits sont reconnus au niveau mondial pour leurs innovations et leurs performances élevées, rendues possibles par notre engagement envers une qualité supérieure et une technologie de pointe.

Pour en savoir plus sur Castrol, veuillez consulter www.castrol.com/fr_fr/france/home.html

