



Baromètre Allogarage 2020 : un résultat exceptionnel pour les carrosseries Five Star

Une nouvelle fois, Five Star est largement récompensé dans le baromètre Allogarage annuel. Le réseau accentue même fortement sa présence avec 45 carrosseries recensées parmi les 189 ateliers retenus dans le palmarès.

Le service client des adhérents Five Star a toujours été salué par le baromètre Allogarage annuel depuis l'adoption de ce service de notation par le réseau en 2016. Cette année, la représentation des carrossiers Five Star connaît une très forte augmentation avec **45 sites retenus, contre 22 en 2019**. Au total, ce sont 189 garages qui ont été retenus pour ce baromètre 2020.

Un atout pour la digitalisation du parcours client

Les critères de sélection pour figurer dans le baromètre Allogarage sont des plus drastiques :

- posséder au minimum 25 avis publiés et vérifiés
- avoir une note moyenne supérieure à 4 sur 5
- compter moins de 5% d'avis négatifs.

Pour **Alain Bessin, Président du GIE Five Star**, « *l'augmentation considérable de carrosseries Five Star capables de répondre à ces critères d'évaluation illustre l'exigence de qualité entretenue dans notre réseau. Nous constatons ainsi que le soin apporté par nos adhérents à la relation clientèle continue de porter ses fruits. Dans notre démarche de digitalisation du parcours client, parallèlement à Repair Zen et à notre application Zoom&Go, les avis en ligne constituent un véritable atout pour toucher de nouveaux clients.* »

Un prolongement de la relation client et un levier de développement

Avec 125 avis et un indice de satisfaction de 9,6 sur 10, la Carrosserie Garrain à Orthez (64) figure parmi les garages retenus par le baromètre 2020. Nicolas Duquennoy, à la tête du site, a adopté les avis clients Allogarage en 2017. C'est Virginie Duquennoy, son épouse, qui est en charge de la e-reputation de la carrosserie : « *nous avons tout de suite été convaincus des atouts apportés par les avis clients en ligne* » précise-t-elle. « *Je sollicite nos clients par SMS pour les inciter à répondre au questionnaire Allogarage. Cet investissement, en termes de temps, est dérisoire par rapport au gain apporté par notre indice de satisfaction sur Allogarage qui est véritablement prescripteur auprès des prospects en ligne. Aujourd'hui, certains clients arrivent chez nous en se déclarant rassurés par les avis Allogarage.* »

« *Les avis Allogarage sont bien plus qu'un levier de développement de l'activité, c'est aussi un prolongement de notre relation clientèle* » ajoute Virginie Duquennoy. « *Nous avons à cœur de proposer le meilleur service client possible et ces avis offrent d'excellentes remontées de la part de notre clientèle. Nous pouvons ainsi procéder à de constantes améliorations. Par ailleurs, nos équipes sont valorisées par les excellentes évaluations que nous recevons, c'est une réelle source de satisfaction.* »

A Vert-Saint-Denis (77), la Carrosserie Garnier ZDS fait également partie du palmarès Allogarage, mais bénéficie également du label « Excellent accueil téléphonique ». Cet autre baromètre est le deuxième outil de pilotage de satisfaction client d'Allogarage qui mesure ainsi la qualité de la prise rendez-vous par téléphone. « *Les avis clients Allogarage constituent à nos yeux une reconnaissance de notre travail* » explique Nathalie Trata Geraldès, à la tête de la carrosserie avec son mari Rui. « *Par ailleurs,*

nous constatons l'efficacité des avis clients dans le développement de notre clientèle, avec des prospects qui arrivent jusqu'à nous via les avis disponibles en ligne. Au point qu'aujourd'hui, nous ne voyons pas l'intérêt d'investir dans un encart publicitaire, par exemple », précise-t-elle.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1993 et basé à Mantes la Ville, Five Star est le réseau européen de carrossiers professionnels de la marque de peinture Cromax du groupe Axalta Coating Systems. Composé de plus de 1 000 membres (dont 500 en France), il sert à augmenter leur visibilité auprès des acteurs principaux de l'industrie, et à les aider à toucher de nouveaux clients (professionnels et particuliers) en fournissant des réparations de la plus grande qualité, avec un service client inégalé. Five Star soutient ses adhérents, qui doivent répondre à des critères rigoureux, en encourageant l'excellence du travail et l'échange des meilleures pratiques nationales et internationales. Le réseau Five Star travaille en étroite collaboration avec des assureurs, courtiers, loueurs et flottes de véhicules.