

COMMUNIQUE DE PRESSE

GarageScore dresse les performances de ses clients : 41% des clients mécontents sauvés, et 16,4% des projets d'achat convertis



GarageScore, la solution d'amélioration de la performance client continue son développement auprès des professionnels de la mobilité et compte dorénavant 1.500 partenaires. Plus de 10 000 utilisateurs, soit plus d'un concessionnaire sur 5 en France, utilisent quotidiennement la solution.

Une adhésion forte qui s'explique en partie par les capacités du service à identifier, alerter et améliorer le traitement par les équipes des clients dit « sensibles » : mécontents et clients ayant un projet d'achat. Des clients qui coûtent très cher à l'établissement lorsqu'ils ne sont pas identifiés ou pas traités avec efficacité.

En 2018, un établissement GarageScore réalise ainsi en moyenne :

- **960 avis client** pour 37% de retours
- **39 mécontents sauvés** sur 95 identifiés à J+1 après passage dans l'établissement
- pour 152 projets d'achat qualifiés sur l'atelier

« Par rapport à l'année précédente, les établissements ont encore amélioré la gestion des profils sensibles : le taux de mécontents sauvés est de 41% (vs 29% en 2017) et le taux de conversion des projets d'achat issu des clients atelier est de 16,4% (vs 11,7% en 2017) » précise Benjamin Bodrefaux, - Co-Fondateur & Directeur Produit GarageScore

Avec l'ambition d'accompagner ses établissements dans leur digitalisation par une meilleure connaissance client, l'entreprise a significativement investi sur 3 volets :

- **Innovation** : doublement de l'équipe technique : développeurs, data scientist... Au total 10 collaborateurs dédiés à l'innovation pour délivrer un service de haute qualité.
- **Accompagnement** : constitution d'une équipe « Performance Managers » dédiée à former et accompagner les équipes dans la conduite du changement (12 personnes)
- **Interfaçage** : la solution est totalement communicante avec son environnement : plus de 20 DMS - CRM - Outils constructeurs sont automatisés avec GarageScore et de nouveaux partenariats de diffusion d'avis online vers La Centrale, PagesJaunes, OuestFrance Auto ont été conclus.

GarageScore, la solution pour sécuriser « La LifeTime Value » des clients sensibles

« La valeur par client en concession, la fameuse « Life Time Value » est de 41.000€ et monte jusqu'à 95.000€ sur les marques premium chez nos clients. La non identification, le non traitement d'un mécontent ou d'un projet d'achat identifié sur un client atelier est une véritable catastrophe économique pour le professionnel. Sécuriser cette « LifeTime Value » est capital pour la rentabilité et c'est le sens de l'action GarageScore auprès de nos clients. Par nos outils et l'accompagnement de nos équipes, la quasi-totalité de nos établissements ont amélioré leur conversion auprès de ces clients sensibles et cela nous encourage dans le renforcement de nos démarches d'accompagnement et d'amélioration en 2019 » conclut Olivier Guillemot, Président & Co-Fondateur de GarageScore.

