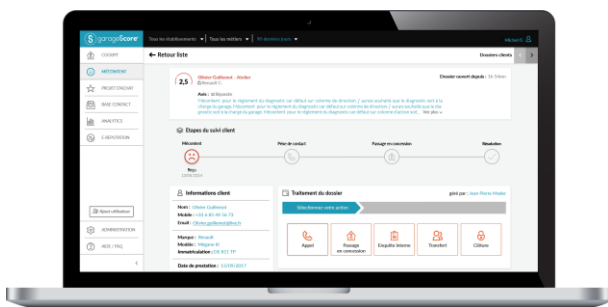


COMMUNIQUE DE PRESSE

GARAGESCORE POURSUIT SES INNOVATIONS ET LANCE UN OUTIL DEDIE A LA GESTION DES CLIENTS MECONTENTS

GarageScore, l'expert du recueil et suivi de la satisfaction client n'en finit plus d'innover et lance une interface dédiée au suivi et traitement des clients mécontents. L'objectif : permettre aux professionnels de la mobilité d'accroître la rétention client ainsi que leur fidélisation et éviter de passer à côté des mécontents.

« **70% des clients après-vente recontactés déclarent leur problème résolu sous 5 jours** »



Lancée durant la période estivale auprès d'un panel d'établissements pilotes, GarageScore annonce officiellement la mise en ligne d'une interface dédiée à la résolution des mécontentements. Et les résultats sont déjà là : sur les 3 derniers mois, **70%* des clients après-vente recontactés, déclarent leur problème résolu sous 5J.**

Via l'enquête de satisfaction GarageScore, en concession, par courrier, par email... les clients peuvent exprimer leur insatisfaction de différentes façons.

« **Stop aux feuilles volantes et aux clients mécontents perdus** »

Via cette interface les professionnels peuvent :

- **Centraliser** sur une interface unique les clients mécontents identifiés quel que soit le canal (concession, call center...) de façon automatique ou par des ajouts de dossier manuels ;
- **Planifier** des actions de suivi et traiter de manière collaborative les dossiers jusqu'à la résolution des insatisfactions ;
- **Historiser** et avoir une traçabilité des actions jusqu'à la clôture du dossier ;
- **Monitorer** le suivi des insatisfactions en temps-réel pour mettre en place des plans d'actions correctives ;
- **Améliorer** la réactivité des établissements auprès des clients ;

A noter, cet outil de pilotage s'inscrit dans une démarche d'amélioration et répond à de nombreuses exigences assujetties de la norme ISO 9001. GarageScore se voit donc être une aide précieuse pour les établissements ayant ou souhaitant obtenir la certification.

**résultats constatés entre août et novembre 2018 sur une base de 10 116 mécontents*