

Communiqué de presse : 12 avril 2021



Presence & Partoo s'associent pour accompagner le réseau Volkswagen dans la gestion de sa réputation locale et l'amélioration de l'expérience client.

Depuis 2018, Volkswagen travaille en collaboration avec les équipes de Partoo, leader européen dans l'accompagnement de la e-réputation, sur l'importance de la e-réputation locale pour son réseau de concessionnaires et sur l'accompagnement dans la gestion de ses avis, notamment sur Google My Business.

En 2019, Volkswagen franchit une nouvelle étape, en cherchant à mieux comprendre et analyser le contenu des avis, à des fins d'amélioration de l'expérience client. La marque souscrit ainsi au Benchmark Avis Google, un outil d'analyse et de positionnement concurrentiel développé par la société Presence, partenaire de Volkswagen depuis plus de 10 ans.

Partoo et Presence mettent à disposition des concessionnaires du réseau Volkswagen une plateforme intuitive et simple d'utilisation dont l'objectif est de faciliter le pilotage de la visibilité locale, la réponse aux avis et l'analyse de la e-reputation.

Les plateformes Presence & Partoo, permettent ainsi aux équipes du groupe de piloter les indicateurs clés de performance, incluant notamment :

- La note moyenne passée de 3,9 à 4,4 en l'espace d'un an
- La part d'avis positifs qui a progressé sur l'ensemble des thèmes évoqués et notamment l'accueil et la prise en charge des clients, le professionnalisme des équipes, la livraison des véhicules, la qualité de l'après-vente...
- Le taux de réponse passé de moins de 40% à 84% sur les 6 derniers mois
- Le délai de réponse passé de 72 h à seulement 6 h sur les 6 derniers mois

Ces performances ont notamment été rendues possibles par l'accompagnement du réseau et la création de centaines d'accès en local pour les concessionnaires qui peuvent se comparer au sein du réseau Volkswagen mais aussi par rapport à l'ensemble des concurrents présents sur la zone, grâce au panel Presence, composé des réseaux de 30 marques automobiles.

Par ailleurs, une des briques indispensables du dispositif tient à la conduite du changement des équipes locales et leur implication au quotidien.

Pour engager les concessionnaires, les équipes de Partoo collaborent notamment avec l'agence digitale de Volkswagen DDB, ainsi que les équipes de Google et Waze. C'est notamment grâce à cette collaboration qu'ont été organisées deux journées de webinar à destination du réseau courant mars 2021.

Les solutions Presence & Partoo sont désormais connectées pour offrir au réseau Volkswagen une solution unique sur le marché visant à booster l'e-réputation et améliorer l'expérience client.

La complémentarité des expertises a permis à Volkswagen de bénéficier de :

- l'expérience de Partoo dans le déploiement de projet en local permettant aux concessionnaires de plus facilement répondre aux avis et de bénéficier d'un accompagnement quotidien
- l'expérience de Presence dans l'analyse sémantique des avis, la comparaison avec d'autres constructeurs automobiles et la mise en place de tableaux de bord sur mesure

Partoo et Presence sont deux acteurs français en forte expansion, accompagnant les plus grands réseaux de distribution dans plus de 100 pays.