

Paris, le 25 juin 2015

EN ROUTE POUR DES VACANCES D'ÉTÉ EN TOUTE TRANQUILLITÉ AVEC CITROËN ADVISOR !

A l'approche de l'été et des départs en vacances...

A tous ceux qui vont rouler... qui vont prendre la route en voiture, peut-être à plusieurs centaines de kilomètres de leur domicile...et de leur garagiste habituel,

A tous ceux qui ne veulent pas se faire rouler... qui appréhendent, autant qu'une visite chez le dentiste, la prise en charge par un garagiste inconnu en cas d'aléa automobile (crevaison, panne, accrochage, etc.),

Se faire son opinion n'a jamais été aussi simple avec CITROËN ADVISOR (www.citroen-advisor.fr), le site d'avis en ligne sur la qualité de service des concessionnaires de la Marque.



Le bien-être est au cœur de la promesse de CITROËN. Au-delà des produits, la notion de bien-être se décline dans tous les points de contacts du client avec la Marque, aussi bien sur internet qu'en concession. Objectif affiché de CITROËN : être la marque automobile généraliste la plus recommandée, en offrant à ses clients une expérience fluide et sereine, sans stress.

CITROËN ADVISOR : la transparence au service d'une relation de confiance

Se rendre chez le garagiste peut bien souvent être perçu comme une contrainte (révision périodique obligatoire, visite consécutive à une panne ou à un accrochage, etc.) et être un facteur d'anxiété et de questionnements pour tout un chacun ('que va-t-on m'annoncer?', 'est-ce que la prestation sera de qualité?', 'vais-je payer le juste prix?', etc.).

Face à ce constat et forte de sa promesse de bien-être, la marque CITROËN a fait le choix audacieux de jouer la carte de la transparence totale vis-à-vis de ses clients avec CITROËN ADVISOR (www.citroen-advisor.fr). Lancé depuis la fin 2014 en France et en cours de déploiement à travers le monde, ce site d'avis en ligne interactif permet aux clients de s'exprimer

librement et de façon immédiate sur leur expérience vécue en point de vente CITROËN, que ce soit suite à l'achat d'un véhicule neuf ou après un passage à l'atelier. Une première pour une marque automobile.

CITROËN ADVISOR c'est aussi :

- o une certification AFNOR avec la norme 'NF Service - Avis en ligne', qui garantit l'authenticité et les processus de gestion et de restitution des avis déposés par les clients, consacrant ainsi la transparence du site ;
- o une démarche audacieuse récompensée d'une 'Palme de la Relation Client' (catégorie 'Intelligence Relationnelle') remise par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) ;
- o 15 000 avis déjà postés par les clients au travers des 5 pays déjà déployés, dont 10 000 en France ;
- o une notation moyenne de 4,5 étoiles sur 5.

Selon Mathieu BELLAMY, Directeur de la Stratégie de la Marque CITROËN : « Pour CITROËN, faire vivre à ses clients une expérience sereine passe d'abord par une relation de confiance. Mais la confiance ne se décrète pas ! Elle s'acquiert par notre capacité à être transparents vis-à-vis de nos clients. C'est tout l'enjeu de CITROËN Advisor, un site qui offre à tout le monde la possibilité de se faire son opinion sur la qualité de service d'un concessionnaire grâce aux commentaires laissés par ses propres clients ! A l'ère du web 2.0, où les avis en ligne se convertissent en véritables arguments commerciaux pour les consommateurs, le pari de CITROËN Advisor est aujourd'hui pleinement réussi car nos clients s'avèrent être nos meilleurs ambassadeurs ! ».

Plus que jamais, cet été, www.citroen-advisor.fr pourrait bien être le meilleur réflexe des automobilistes en quête d'un garagiste de confiance pendant les vacances !

La Marque CITROËN

CITROËN c'est la créativité et la technologie au service du bien-être.

Depuis 1919, CITROËN est un acteur majeur de la démocratisation automobile, apportant de manière concrète et optimiste des réponses aux questions de chaque époque. Aujourd'hui, les modèles CITROËN concentrent leur valeur sur le design, le confort et la technologie utile. CITROËN, c'est 10 000 points de vente et après-vente dans plus de 90 pays et près d'1,2 million de véhicules vendus en 2014. C'est aussi 8 titres de champion du monde des constructeurs en WRC et un 1er titre de champion du monde des constructeurs FIA en WTCC en 2014.