



Communiqué de presse

Un « bon rapport qualité-prix » est le facteur le plus important qui incite à recommander des ateliers automobiles

Une nouvelle enquête nationale commandée par Castrol a révélé que plus de 40 % des propriétaires de voitures en France considèrent désormais qu'un « *bon rapport qualité-prix* » est le facteur le plus important qui les inciterait à recommander un atelier automobile à leur famille, leurs amis ou leurs collègues.

Les résultats suggèrent que la recommandation d'un tiers peut jouer un rôle clé dans la fidélité des clients et la rentabilité des ateliers. L'enquête a surtout révélé que 40 % des propriétaires de voitures seraient prêts à payer davantage pour une prestation effectuée par un atelier qui leur a été personnellement recommandé, soulignant ainsi l'importance que les clients accordent à la fois à la qualité et au coût lorsqu'ils parlent de « *bon rapport qualité-prix* ».

Selon l'enquête*, 41 % des automobilistes sont plus susceptibles de recommander un atelier qui offre un « *bon rapport qualité-prix et ne semble pas facturer un montant excessif pour le travail effectué* », soulignant un désir de transparence dans la tarification des travaux.

En tant que facteur influençant les recommandations d'ateliers, « *offrir un bon rapport qualité-prix* » est même mieux noté que « *les ateliers qui expliquent et demandent l'approbation pour tout travail nécessaire avant d'être effectué* » (35 %) et que « *l'atelier qui est situé à un endroit pratique* » (17 %).

L'enquête souligne également l'importance pour le personnel de l'atelier de ne pas utiliser de terminologie complexe lors de la communication avec les clients. Un quart des répondants (25 %) recommanderait à leur famille, leurs amis et leurs collègues un atelier qui « *n'utilise pas de jargon en expliquant le travail qu'il a fait ou qu'il veut faire.* »

Les ateliers qui proposent une voiture de courtoisie, que ce soit gratuitement ou moyennant des frais minimes, sont plus susceptibles d'être recommandés par 21 % des consommateurs, tandis que les ateliers présentant de courts temps d'attente pour déposer et récupérer les voitures seraient recommandés par 13 % des personnes interrogées.

Henning von Rheden, Brand & Comms Director, Europe, chez Castrol, explique : « *Les clients sont de plus en plus conscients de la qualité, de la valeur et de la transparence lors de l'entretien de leur véhicule. Notre enquête met en évidence comment un fort accent mis sur le client peut aider à stimuler l'activité et la fidélisation, assurant ainsi aux ateliers des clients réguliers.* »

De plus en plus d'ateliers d'entretien, de maintenance et de réparation automobiles font le choix de s'associer à la marque Castrol. En France, les ateliers rejoignant le réseau Castrol Service bénéficient d'une multitude d'avantages, notamment une garantie Castrol sur le lubrifiant utilisé pour les véhicules de leurs clients, une certification qualité, des vêtements



siglés Castrol pour les techniciens, un soutien marketing et des formations. Tous ces avantages sont conçus pour aider les ateliers à gagner de nouveaux clients et à les fidéliser.

Pour nous faire part de votre intérêt à rejoindre le réseau Castrol Service ou pour en savoir plus sur les services que Castrol offre aux ateliers, consultez : https://www.castrol.com/fr_fr/france/home.html

Notes aux éditeurs :

*Enquête réalisée par OnePoll ; l'échantillon était composé de 1 000 propriétaires de voitures

À propos de Castrol :

Castrol est l'une des premières marques mondiales de lubrifiants. Fière de son histoire riche d'innovations, la marque a toujours nourri les rêves des pionniers. Notre passion pour la performance, associée à notre philosophie du travail en partenariat, a permis à Castrol d'élaborer des lubrifiants et des graisses que l'on retrouve au cœur d'exploits technologiques sur terre, sur mer, dans les airs et dans l'espace depuis plus de 125 ans.

Castrol fait partie du groupe bp et s'adresse à des clients et des consommateurs dans les secteurs maritime, automobile, industriel et énergétique. Nos produits de marque sont reconnus au niveau mondial pour leurs innovations et leurs performances élevées, rendues possibles par notre engagement envers une qualité supérieure et une technologie de pointe. Pour plus d'informations, veuillez consulter : www.castrol.com.