

**DEKRA est réélue N°1 « Meilleure Enseigne 2019 »
par le magazine Capital.**

Pour la deuxième année consécutive, DEKRA est récompensée pour la qualité de service avec l'attribution du label "meilleure enseigne 2019" décerné par le magazine CAPITAL. Cette distinction souligne la qualité des services proposés par la marque et la satisfaction des clients suite à leur passage dans les centres du réseau.

Le magazine CAPITAL publie la troisième édition du palmarès des meilleures enseignes en France pour leur qualité de service. A l'issue de cette enquête* indépendante et anonyme réalisée auprès d'un panel de 20 000 consommateurs interrogés sur 1600 marques, DEKRA s'illustre à nouveau comme la meilleure enseigne du secteur du contrôle technique :



Trois critères de notation sont pris en compte et ont permis de classer 359 enseignes dans 137 secteurs d'activité :

- L'attention portée au client
- La qualité de l'information, niveau d'expertises des enseignes
- La volonté de recommander l'enseigne

DEKRA, le leader mondial du contrôle technique, se démarque sur le secteur du contrôle technique en obtenant un score de 7,81 /10.

« En étant une nouvelle fois plébiscitée à la 1^{ère} place de ce palmarès, nous confirmons notre engagement sur le long terme auprès de notre clientèle et l'excellence des services rendus par nos centres de contrôle (qualité de l'accueil, conseils et explication lors de la remise du procès-verbal). Ce label est un véritable gage de qualité qui récompense le travail de tous dont nous sommes très fiers » souligne Karine Bonnet, Présidente du Réseau, Directrice Générale Adjointe Marketing et Ventes de DEKRA Automotive SAS.

« Cette distinction nous encourage à poursuivre le déploiement de nouveaux services pour continuer à améliorer l'accueil en centre et la satisfaction clients. Sachant que 50 % de nos clients restent en centre pendant la réalisation du contrôle technique de leur véhicule, nous avons mis en

place plusieurs services pour que ces 30 à 40 minutes d'attente soient plus agréables », explique Karine Bonnet.

En effet, le réseau DEKRA Automotive a redéfini un nouveau concept d'identification extérieur et intérieur de ses centres de contrôle technique avec un aménagement de l'espace d'accueil et d'attente plus accueillant et plus moderne. Il a également déployé des services à destination de sa clientèle comme la mise à disposition de magazines et de boissons chaudes, une connexion WIFI et le prêt de véhicule électrique de courtoisie.

L'amélioration de l'accueil n'est pas le seul objectif. Le réseau s'inscrit également dans une démarche d'accompagnement auprès de sa clientèle et particulièrement dans une période où la réglementation du contrôle technique évolue.

" La réglementation rend le contrôle technique plus exigeant. Notre rôle est d'expliquer aux clients la mission du contrôle technique en matière de prévention et de sécurité routière. Mission qui est dans l'ADN de notre marque. Nos contrôleurs sont formés pour être pédagogues et ont à leur disposition différents outils comme par exemple des tablettes pour expliquer et montrer les points ou défaillances relevés lors du contrôle. " poursuit Karine Bonnet.

**Enquête online réalisée par Statista auprès de 20 000 consommateurs du 13 juin au 29 juillet 2018.*

A propos de DEKRA :

Depuis 90 ans, DEKRA s'engage pour la sécurité. Fondé en 1925 à Berlin sous le nom de Deutscher Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V., DEKRA est aujourd'hui l'un des plus grands organismes d'expertise au monde. Filiale de DEKRA e.V., DEKRA SE gère les activités opérationnelles du groupe. En 2017, DEKRA a réalisé un chiffre d'affaires de près de 3,1 milliards d'euros. Le groupe emploie actuellement 44 000 personnes dans plus de 50 pays sur cinq continents. Ses experts qualifiés et indépendants proposent, pour améliorer la sécurité sur la route, au travail ou à la maison, des services couvrant aussi bien le contrôle technique de véhicules, l'expertise, la gestion et le règlement de sinistres, le contrôle industriel et de bâtiments, le conseil en sécurité, le contrôle et la certification de produits et de systèmes. La vision 2025 de DEKRA est d'être le partenaire global pour un monde plus sûr.

A propos de DEKRA Automotive :

Numéro 1 mondial avec 26 millions de contrôles techniques réalisés dans 33 pays, DEKRA Automotive gère en France un large réseau d'affiliés et de centres en propre. Couvrant avec plus de 1700 établissements l'ensemble du territoire national pour des contrôles techniques automobiles (1560 centres) et poids lourds (155 centres) garantissant aux usagers un contrôle technique impartial, répondant aux plus hauts standards de qualité.

DEKRA Automotive gère 3 enseignes de contrôle technique automobile, DEKRA, NORISKO Auto et AUTOCONTROL et 1 enseigne DEKRA pour le poids lourds et réalise près de 6.4 millions de contrôles par an. Acteur engagé sur la sécurité routière, DEKRA Automotive poursuit en France la mission d'intérêt général portée depuis 90 ans en Allemagne, par sa société mère, qui finance un pôle de recherche en prévention des accidents. Partenaire de la Délégation Interministérielle à la Sécurité Routière depuis 2000, étendue en 2008 en signant la charte européenne, DEKRA Automotive mène de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention, dans ce cadre.