



Communiqué de Presse - le lundi 26 septembre 2016

FIVE STAR ET ALLOGARAGE DEPLOIENT LEUR PARTENARIAT

Après les bons résultats obtenus par Five Star lors de l'enquête menée par Allogarage, un nouvel outil de mesure de la satisfaction clientèle et du pilotage de l'activité entre en phase de déploiement chez les carrossiers du réseau Five Star : l'Avis Express.

Révéle en septembre 2016, le baromètre de satisfaction d'Allogarage a placé le réseau Five Star en seconde position, avec un score de 73% de clients satisfaits de l'accueil téléphonique. Le taux moyen de l'ensemble des acteurs automobiles évalués est de 57%, quand, dans la catégorie « Réseaux multimarques » où évolue le réseau Five Star, la moyenne atteint 65%.

Le baromètre quadrimestriel, fruit d'une enquête menée par Allogarage, présente dans cette édition le classement de 24 constructeurs, 10 centres auto et 10 réseaux multimarques après avoir interrogé près de 10 000 répondants.

Commentant ces résultats, Alain Bessin, Président du GIE Five Star, déclare : « *Nous sommes très satisfaits de ces bons résultats, qui confirment que les critères de qualité indispensables à l'adhésion au réseau Five Star et les formations continues que nous dispensons sont mises en place avec application par le réseau. Ce premier point de contact client est primordial car il est fondateur de l'image de qualité pour l'intégralité du parcours client chez les carrossiers Five Star.* »

Nicolas Chevallier, fondateur d'Allogarage, complète : « *Les résultats de ce baromètre ne font que confirmer ce que nous présentions quant à l'attachement à la qualité de service des carrossiers du réseau Five Star.* »

Partenariat et Avis Express en déploiement dans le réseau Five Star

Le partenariat entre Five Star et Allogarage a été mis en place en juin 2015 lors du Congrès National des Carrossiers Five Star. Il a engendré chez certains carrossiers adhérents le souhait de déployer la solution « Avis Express ».

Avis Express est une solution simple qui permet de recueillir les avis des clients via un formulaire en ligne. Les carrossiers Five Star n'ont qu'à transmettre à Allogarage les coordonnées du client et le détail de sa facture. Les avis sont vérifiés puis publiés en ligne sur le site allogarage.fr. Averti de la publication d'un avis le concernant, le carrossier du réseau a la possibilité d'y apporter un droit de réponse.



En test auprès de 5 adhérents pendant un an, Avis Express entre aujourd'hui dans sa phase de déploiement dans le réseau Five Star. A ce jour, 9 carrossiers ont déployé l'Avis Express et ont été formés par Allogarage. 1 800 enquêtes ont été envoyées et 208 avis publiés, soit un taux d'avis validés de 11%, « *un très bon taux de retour sur le canal e-mailing* » selon Nicolas Chevallier.

L'expansion de la solution est portée par les animateurs réseau Five Star et par les adhérents pionniers, séduits par sa simplicité et par ses applications. En effet, Avis Express est selon eux un outil :

- de mesure quasi-instantanée de la satisfaction clientèle
- de pilotage de l'activité grâce aux résultats détaillés fournis par Allogarage
- de détection des zones de progrès

Utilisatrice d'Avis Express depuis six mois, Marie-Anne Fontaine, de Styl'Carrosserie Peinture, à Aix-les-Bains (Savoie) commente : « *Chez nous, le bon accueil du client est la principale priorité et tout ce que nous pouvons mettre en œuvre pour mesurer sa satisfaction nous fait progresser. Avec Avis Express, nous partageons dans l'entreprise les bons résultats, mais aussi les remarques et commentaires, ce qui est motivant et source de progrès. Au-delà de la simplicité d'utilisation de l'outil, le fait que nous puissions répondre au client est très important car cela permet d'instaurer un dialogue et non seulement de subir un commentaire négatif unidirectionnel.* »

Sur allogarage.fr, les Avis Express du réseau Five Star représentent une mise en avant de la qualité du travail des carrossiers par les clients eux-mêmes sur une plateforme indépendante et multimarque (24 500 garages référencés). Avec plus de 400 000 visiteurs mensuels sur le site, ce référencement et les avis publiés sont des leviers de fidélisation et de développement du trafic en atelier pour les carrosseries du réseau Five Star.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1989 et basé à Mantes la Ville, Five Star est le réseau européen de carrossiers professionnels de la marque de peinture Cromax du groupe Axalta Coating Systems. Composé de plus de 1 000 membres (dont 400 en France), il sert à augmenter leur visibilité auprès des acteurs principaux de l'industrie, et à les aider à toucher de nouveaux clients (professionnels et particuliers) en fournissant des réparations de la plus grande qualité, avec un service client inégalé. Five Star soutient ses adhérents, qui doivent répondre à des critères rigoureux, en encourageant l'excellence du travail et l'échange des meilleures pratiques nationales et internationales. Le réseau Five Star travaille en étroite collaboration avec des assureurs, courtiers, loueurs et flottes de véhicules.