



Five Star, toujours en haut du baromètre Allogarage !

Chaque année, Five Star obtient de bons résultats lors de l'enquête menée par Allogarage et l'année 2018 n'y fait pas exception. Five Star est le numéro 1 des réseaux de carrosseries tout en étant en 2eme position sur l'ensemble des réseaux du segment avec 22 ateliers !

Deux outils de mesure de satisfaction clientèle sont déployés afin de vérifier les avis du plus grand nombre de clients : le classement « **Les Meilleurs garages de France** » et le Baromètre de satisfaction de l'accueil téléphonique. Cette année, ce classement place le réseau Five Star en première position des réseaux de carrosserie tandis que le baromètre Allogarage place, avec 74% de taux de satisfaction des clients, le réseau en troisième position dans la catégorie « réseaux multimarques »; la moyenne atteint 67%.

Le classement repose sur la mesure des avis clients. La règle de calcul retenue est la suivante :

- Le garage possède au minimum 25 avis publiés et vérifiés
- Le garage a une note moyenne supérieure à 4 sur 5
- Le garage a moins de 5% d'avis négatifs

En parallèle, tous les quatre mois et ce depuis quatre ans, paraît le baromètre de satisfaction de l'accueil téléphonique. Ce baromètre est le deuxième outil de pilotage de satisfaction clients d'Allogarage. Il s'agit de la mesure par l'automobiliste de sa satisfaction « à chaud » au moment où il prend rendez-vous par téléphone avec le garage.

La méthode utilisée consiste à contacter un panel d'automobilistes juste après un appel afin de connaître leur niveau de satisfaction ressenti lors de la phase d'accueil téléphonique.

« Cet outil de mesure complémentaire et stratégique permet d'aider le partenaire d'Allogarage dans la mise en œuvre de son plan d'action qualité. Le Baromètre Allogarage récompense les meilleurs ateliers et donne l'accès aux statistiques détaillées sur le site d'Allogarage, permettant un partage des bonnes pratiques. Le professionnalisme et l'engagement des adhérents Five Star sont une nouvelle fois récompensés. », précise **Catherine Duyck, Responsable Marketing et Services.**

Ces classements sont d'autant plus importants qu'il valorise les carrossiers. Cela augmente considérablement la visibilité des membres et du réseau sur le net. D'autant que les avis sur les carrosseries sont repris dans le Store Locator, l'outil digital de localisation des carrosseries du réseau Five Star. Chaque carrosserie retrouve ainsi les avis et notes laissés sur le site Allogarage, ce qui accroît le référencement naturel des carrosseries.



Les bons résultats obtenus par Five Star dans le classement Allogarage sont le reflet de la stratégie du réseau d'augmenter la communication sur la qualité de ses services. « *Les internautes sont toujours à la recherche d'avis avant de s'engager, les avis positifs permettant de conforter l'automobiliste dans ses choix. L'objectif pour Five Star est de toujours faciliter le parcours de l'automobiliste*», ajoute Catherine Duyck.

Les 22 ateliers Five Star récompensés seront mis à l'honneur lors du prochain congrès qui se tiendra du 14 au 16 juin 2019 sur les bords du Lac Majeur en Italie.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1993 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 473 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.