



Communiqué de Presse - le lundi 23 janvier

Bilan 2016 : Retour sur une année très satisfaisante.

En ce début 2017, l'heure est au bilan de l'année passée pour le réseau Five Star, prélude au prochain congrès prévu à Barcelone du 09 au 11 juin.

Dans la dernière étude trimestrielle publiée en janvier 2017, réalisée auprès de 7 702 automobilistes par le comparateur Allogarage.fr, le réseau Five Star récolte la 2^e place dans la catégorie « Réseaux multimarques » avec le score plus qu'honorable de 74 % des automobilistes satisfaits par la qualité de l'accueil téléphonique, objet de l'étude. Ces résultats couronnent la réussite de cette année 2016 pour Five Star.

Le dynamisme du Groupement d'Intérêt Economique (G.I.E) Five Star s'illustre avant tout par sa capacité à attirer de nouveaux membres et de nouveaux partenariats constructeurs. Sur ces 2 points, Five Star a vu ses chiffres croître. Ainsi le nombre d'adhérents a augmenté de 7 %, pour un total de 430 adhérents. Puis, après Nissan et Ford en 2015, Five Star a développé des accords de partenariat avec de nouveaux constructeurs, à savoir Toyota, BMW, Mercedes et Volkswagen Group France. Ces accords apportent au réseau Five Star un accès privilégié à la fois à certaines pièces mais aussi au soutien technologique des réseaux de marque.

En parallèle, ayant constaté que 70 % des implantations des deux enseignes étaient proches, une collaboration étroite a été décidée avec l'entreprise de location de proximité de véhicules ADA. Selon l'accord signé, ADA peut faire réparer ses véhicules dans les carrosseries du G.I.E et les membres de Five Star ont la possibilité d'ouvrir un corner **Point Loc by Ada**, nouvelle marque conçue spécifiquement pour les professionnels de l'automobile.

Cette ouverture sur de nouveaux marchés attire de nouveaux partenaires, ce qui explique le succès du dernier **congrès Five Star en Sardaigne** en mai 2016, qui a connu un nombre record de participation. En effet, la majorité des carrossiers aux côtés des partenaires (constructeurs, assureurs, solutions, services,...), soit plus de 600 personnes se sont retrouvées pour découvrir la nouvelle stratégie du GIE. Celle-ci nommée « **Perspective 2020** » s'articule autour de 3 axes principaux d'excellence : Technologique, Business et Environnementale.



Afin de réaliser les objectifs affichés par cette stratégie, le réseau Five Star propose désormais une plate-forme de communication aux carrossiers. La solution globale s'intitule **Star Box**. Celle-ci facilite la personnalisation des documents, objets et autres supports de communication B to B ou B to C nécessaires aux carrossiers.

Dans le but de conforter l'excellence de l'expérience client chez ses adhérents, Five Star a récompensé plusieurs carrossiers de son réseau qui ont accédé à la norme **NF X 50-845**. Celle-ci reconnaît la qualité de service d'une carrosserie mais aussi la performance en termes de prise en charge des véhicules, qualification du personnel et organisation des espaces de travail. A ce jour, 60 % du réseau Five Star bénéficie de cette qualification. L'objectif 2017 est d'atteindre 100% des carrossiers du réseau.

Le prochain congrès en juin 2017 :

C'est fort de cette excellente année 2016 que Five Star est heureux d'annoncer que son prochain Congrès aura lieu à Barcelone du 9 au 11 juin prochains. Cet événement sera l'occasion d'accueillir officiellement des nouveaux partenaires pour enrichir le contenu de la stratégie « Perspectives 2020 » de Five Star.