
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

23 avril 2019

FRANCE PARE BRISE ÉLARGIT SES SERVICES CLIENTS ET PROPOSE DESORMAIS UN ACCUEIL CLIENT LE DIMANCHE EN PARTENARIAT AVEC KPARK

Déjà ouverte du lundi au samedi de 7h00 à 21h00, la plateforme d'accueil clients France Pare-Brise est maintenant à disposition des automobilistes 7j/7 pour leur problématique de bris de glace sur le numéro vert 0 800 400 200, grâce à une ouverture le dimanche de 10h00 à 18h00, en partenariat avec KparK.

France Pare-Brise met en place toutes les solutions pour faciliter la vie aux automobilistes. Après le lancement de la prise de RDV en ligne en 2018, il est apparu qu'une présence le dimanche était un élément clé dans le parcours du client de manière à pouvoir répondre aux problématiques de bris de glace subis le week-end.

Cette réalisation s'appuie sur un partenariat avec une autre enseigne du groupe Saint-Gobain: KparK, le spécialiste auprès des particuliers, de la vente à domicile de solutions pour la rénovation, fenêtres, portes, volets et isolation des combles.

Le Service Client KparK basé à Libercourt (62), près de Lille opère depuis plus de 15 ans et a toute l'expertise pour mettre en place un parcours client en adéquation avec le métier de France Pare-Brise.

Les équipes ont été formées à l'ensemble des scripts et ont suivi une formation technique pour être sensibilisées aux spécificités des véhicules et du métier de vitrage automobile. Elles sont ainsi en mesure de prendre l'ensemble des appels en débordement en provenance de la plateforme client France Pare-Brise basée au siège social du réseau.

« Nous avons construit ce partenariat sur les mêmes valeurs managériales de service et d'expertise BtoC. France Pare-Brise et KparK font partie des enseignes du Groupe Saint-Gobain ayant au cœur de leur mission la satisfaction du client final.

Il était important pour nous de garantir à nos clients, nos partenaires assureurs, et nos adhérents du Réseau, une qualité d'accueil et un respect de l'ADN de France Pare-Brise.

Nous sommes satisfaits de pouvoir proposer un élargissement des services pour nos clients, en confiant une partie de nos appels à KparK dès fin avril 2019.» explique Martial Lafont- Directeur Général France Pare-Brise et Glassdrive

« Nous sommes très heureux de partager et de mettre à profit notre savoir-faire de la relation client auprès d'autres entités du groupe Saint-Gobain. La proximité avec le client est au cœur de la stratégie KparK. Celle-ci s'appuie sur la qualité de nos collaborateurs du centre d'appels, sur la performance des outils digitaux, pour garantir la satisfaction totale de nos clients. » Nicolas GANDY – Directeur Général KparK

A propos de France Pare-Brise :

France Pare-Brise avec son Réseau de plus de 330 centres de pose, intervient sur le marché de la seconde monte de vitrage automobile, mais également dans les domaines TP, agricole, Bus et PL.

Fournissant aux automobilistes des services complets grâce à une flotte de véhicules de prêt et camions de pose mobile, et depuis début 2018, la prise de RDV en ligne, France Pare-Brise offre des solutions pour faciliter le parcours client.

Ses clients sont des compagnies d'assurances, des flottes d'entreprises, des sociétés de location de voitures ainsi que des clients individuels.

La société fait partie du groupe Saint-Gobain depuis octobre 2016.

www.franceparebrise.fr

A propos de Kpark :

Filiale du groupe Saint-Gobain, Kpark accompagne ses clients depuis 30 ans pour la rénovation sur mesure de leurs fenêtres, volets et portes. Seul réseau national intégré, Kpark est présent du conseil à l'installation des menuiseries à travers ses 100 magasins, 20 centres techniques et son centre de relations clients, situé en France. Plus de 550 conseillers sont à l'écoute de leur clientèle dans une relation de proximité et de confiance.

Les menuiseries posées, toutes fabriquées en France, apportent confort, performance et sécurité grâce à l'expertise reconnue des techniciens de Kpark (métrage, installation, SAV).

Plus d'informations sur le site internet www.kpark.fr !