



## Mister Auto, la Marque qui progresse le plus sur 3 critères majeurs de notoriété de Marque !

*Mister-Auto a multiplié les actions et innovations pour améliorer la satisfaction de ses clients.*

*Grâce à ces initiatives, Mister Auto a été désignée comme la Marque qui progresse le plus en France selon le BrandIndex de YouGov\**

Lyon, le 13 février 2020 - Mister Auto, spécialiste de la vente en ligne de pièces détachées auto, arrive en tête du classement des Marques qui progressent le plus en janvier 2020, sur des critères d'Image de marque, de visibilité et d'intention d'achat d'après l'indicateur BrandIndex de YouGov. La vente de pièces et accessoires en ligne concerne des millions de français, ce qui explique pourquoi Mister-Auto progresse plus vite que de grands groupes comme AirBnB ou Groupama.

### Une dynamique positive...

En 2019, Mister-Auto a multiplié les efforts pour améliorer la satisfaction de ses clients, privilégiant un travail de fond à une communication Grand Public.

- Grâce à l'optimisation de l'organisation logistique, la qualité de service atteint des niveaux record. Toutes les pièces en stock sont envoyées le jour même, ce qui permet une livraison en 24h ou 48h.
- En cas de non-respect des engagements de livraison Premium (préparation prioritaire de la commande), Mister-Auto reverse la différence de prix avec son offre standard
- Grâce au nouveau callbot « Matt » lancé en septembre 2019, le Service Client est désormais joignable 24h/24 et 7J/7
- Mister-Auto a enrichi son offre avec de nouvelles Marques pour dépasser 1 million de références au catalogue : JURID, ABS, Quinton Hazell et Metzger sont désormais proposés sur le site.
- Enfin, Mister-Auto a lancé sa nouvelle APP, plus fluide et plus rapide, avec une offre structurelle de livraison gratuite à partir d'1€ d'achat. Cette App rencontre un véritable succès avec environ 5,000 téléchargements par jour

....qui se traduit par une reconnaissance des clients

Le NPS\*\* de Mister-Auto montre une progression du nombre de clients qui plébiscitent la Marque de + 15% chaque année depuis 2 ans, avec une tendance identique sur ce début d'année vs 2019.

De plus, Mister-Auto est la marque qui progresse le plus en janvier parmi plus de 1000 marques suivies par le BrandIndex. Le rapport qualité/prix, la satisfaction client, la recommandation ou encore la préférence de marque en intention d'achat sont les critères pour lesquels Mister-Auto se distingue dans ce classement.

« Ce résultat est le fruit d'une politique « customer centric ». Nous allons poursuivre nos efforts pour viser l'excellence opérationnelle et 100% de clients satisfaits. Nous sommes très heureux de cette reconnaissance » déclare David Boccalini, Directeur du Développement Commercial. En 2020, Mister-Auto poursuivra son développement en France et à l'international, en offrant la meilleure expérience d'achat possible à ses clients !

**\*Méthodologie BrandIndex de Yougov:**

C'est l'outil de suivi en temps réel & continu des marques et de toutes les prises de parole qui leur sont dédiées. En France, plus de 1 000 marques sont évaluées de manière quotidienne via notre panel d'environ 310 000 répondants.

<https://fr.yougov.com/news/2020/02/03/les-marques-qui-progressent-le-plus-en-janvier-20/>  
<https://fr.yougov.com/find-solutions/brandindex/>

**\*\* Net Promoter Score**

**À propos de Mister Auto**

Créé en 2008 et présent aujourd'hui dans 19 pays, Mister-Auto est leader européen de la vente en ligne de pièces détachées, accessoires automobiles et pneus. Elle propose un catalogue mondial de pièces neuves et certifiées, envoyées le jour même. En 2015, Mister-Auto a été racheté par le Groupe PSA.

<https://www.mister-auto.com/>