



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

17 JANVIER 2025

QUALITÉ DU SERVICE CLIENT : SPEEDY ÉLU "ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE" POUR LA DEUXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE

L'ENTREPRISE SPEEDY A CETTE ANNÉE ENCORE ÉTÉ ÉLUE « ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE » EN 2024 PAR LE PALMARÈS VASANO. UN PANEL DE PLUS DE 23 000 AVIS A DONNÉ LA NOTE MOYENNE DE 4,63 SUR 5 A SPEEDY FRANCE. CETTE PREMIÈRE PLACE RÉCOMPENSE LA STRATÉGIE MISE EN PLACE PAR L'ENSEIGNE EN MATIÈRE DE SATISFACTION CLIENT ET D'E-RÉPUTATION.

Le succès d'une stratégie de Speedy France

Speedy investit depuis des années dans la satisfaction client et également dans la gestion de son e-réputation. L'équipe e-réputation analyse et répond attentivement à chaque client s'étant exprimé via des avis sur Google afin de pouvoir apporter satisfaction, assurer un suivi des demandes des internautes et prendre en compte leurs retours. Tout cela dans un objectif d'amélioration continue des services de l'enseigne.

Les équipes terrain de Speedy France, du mécanicien au chef de centre, sont systématiquement formées au service client et à l'accueil. Cette prouesse assurée par l'enseigne est permise grâce au centre de formation internalisé de Speedy France situé à Nanterre, modèle du genre. Le centre de formation garantit une formation tout au long de la carrière des employés et membres du réseau de Speedy France.

Ces éléments ont permis de faire la différence et de placer Speedy en tête du Prix Vasano dans la catégorie Entretien Automobile, devant 8 réseaux concurrents.

Le service client, ADN de l'enseigne

Ce trophée vient conforter la position de Speedy France déjà obtenue en novembre dernier, pour la onzième année consécutive, du titre « Élu Service Client de l'Année 2025* ». Chaque année, Speedy réaffirme la place fondamentale qu'occupe le service client au sein de sa stratégie. L'enseigne tisse ainsi des liens étroits et de proximité avec ses clients.



NOTE GOOGLE DU RÉSEAU



Période du 01/01/2024
au 31/12/2024

4,63

Note moyenne calculée et vérifiée par Vasano en janvier 2025 | © Tous droits réservés

Romain Vancappel, Directeur de la Stratégie, du Marketing et de l'Innovation chez Speedy France : « Une nouvelle fois Speedy démontre son expertise dans l'écoute de ses clients. Nous sommes très fiers de cette première place parmi les enseignes les mieux notées sur Google. Nous avons même réussi à augmenter cette note en 2024, ce qui traduit bien le travail des équipes pour prendre en compte les retours des clients et s'améliorer en conséquence. Speedy sera toujours au service des automobilistes et de leurs mobilités ».

Ces efforts constants, bonnes pratiques et formations renforcent la position de Speedy France en tant que leader incontesté du service client dans le secteur de l'entretien et de la réparation automobile.

*Catégorie Réparation automobile - Étude BVA Xsight - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr

À propos de Speedy

Speedy est spécialiste des solutions de mobilité avec 46 ans d'expérience et près de 500 centres en France. Faisant écho à des valeurs qui lui sont chères comme la convivialité, la proximité et la qualité d'accueil, en 2025 Speedy est élu meilleur service client pour la onzième année consécutive. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des solutions de pointe et de mobilité.