

QUALITÉ DU SERVICE CLIENT : SPEEDY ÉLU "ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE"

L'ENTREPRISE SPEEDY A ÉTÉ ÉLUE « ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE » EN 2023 PAR LE PALMARÈS DE VASANO. UN PANEL DE 23 587 AVIS A DONNÉ LA NOTE MOYENNE DE 4,6 SUR 5 A SPEEDY FRANCE. CETTE PREMIÈRE PLACE RÉCOMPENSE LA STRATÉGIE MISE EN PLACE PAR L'ENSEIGNE EN MATIÈRE D'E-REPUTATION INTERNALISÉE ET DE FORMATION DE TOUTES SES ÉQUIPES TERRAIN AU SERVICE CLIENT.

Le succès d'une stratégie de Speedy France

Speedy investit depuis des années dans la gestion de sa e-reputation, qui est internalisée. L'équipe e-reputation analyse et répond attentivement à chaque client s'ayant exprimé via des avis sur Google afin de pouvoir apporter satisfaction et d'assurer un suivi des demandes des internautes.

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.

Le service client, ADN de l'enseigne

Ce trophée vient conforter la position de Speedy France déjà obtenue lors de son lauréat, pour la dixième année consécutive, du titre « Élu Service Client de l'Année 2024* ». Chaque année, Speedy réaffirme la place fondamentale qu'occupe le service client au sein de sa stratégie.

Romain Vancappel, Directeur de la Stratégie, du Marketing et de l'Innovation chez Speedy France : « *Nous accueillons cette première place parmi les enseignes les mieux notées sur Google avec une très grande satisfaction. Elle récompense le travail de toutes les équipes chez Speedy et la stratégie de l'enseigne d'être au service des Français 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 - Viséo CI - Plus d'informations sur escda.fr

À propos de Speedy

Speedy est spécialiste des solutions de mobilité avec 45 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 2024 Speedy est élu meilleur service client pour la dixième année consécutive. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des solutions de pointe et de mobilité.