

Le Plessis Robinson, 17 mai 2016

## Une « FAQ » fonctionnelle enrichit le site internet de NGK Spark Plugs France

Offrir toujours plus de conseils et d'aide technique aux réparateurs comme à tous les utilisateurs de ses produits, c'est ce que NGK développe depuis plusieurs années au travers d'un e-learning, de vidéos techniques online sur YouTube, de formations dispensées sur site... Pour aller encore plus loin et développer l'échange d'expérience avec ses utilisateurs, NGK met à leur disposition une « Foire Aux Questions » accessible à tout moment sur le site [www.ngkntk.fr/faq](http://www.ngkntk.fr/faq).



Fabricant et fournisseur mondial de bougies (allumage et préchauffage), de bobines d'allumage, de faisceaux haute tension, de sondes Lambda et de capteurs de température de gaz d'échappement, NGK a souhaité dans cette "FAQ" capitaliser sur les questions les plus récurrentes des professionnels de l'entretien et de la réparation. Cela concerne tous les segments de marché : automobile, cyclo/moto, motoculture et marine.

« Grâce aux échanges récurrents que nous entretenons avec nos clients au travers de notre site internet, de notre hotline technique, de notre programme de fidélisation First Class ou encore de notre page facebook récemment lancée, nous analysons les questions les plus fréquemment posées et nous nous efforçons d'y apporter des réponses complètes et détaillées » explique Maryline Merlier, Responsable Marketing Communication de NGK Spark Plugs France.

Connecté sur la page FAQ, le réparateur comme le consommateur, sélectionne le produit pour lequel il s'interroge (bougies, bobines, faisceaux, sondes Lambda ou capteurs de température) ainsi que la catégorie : diagnostic, technique ou montage. Les questions récurrentes relatives à la sélection apparaissent sur un menu déroulant sur lequel l'internaute clique pour obtenir les réponses agrémentées de photos, de schémas techniques, de vidéos...

Quelques exemples de questions : Quand dois-je changer les sondes lambda ? Comment tester une sonde Lambda ? Quels sont les symptômes d'une bobine usagée ? Doit-on changer toutes les bougies en même temps ? Doit-on utiliser un produit anti-humidité pour changer les faisceaux ? Est-ce que les capteurs de température de gaz d'échappement ont un impact sur le contrôle technique ?...

Cette Foire Aux Questions sera régulièrement mise à jour afin d'apporter le plus grand nombre de réponses aux problématiques de réparation des clients NGK.

## **A propos de NGK Spark Plugs**

NGK est le premier fabricant et fournisseur mondial de bougies d'allumage, bougies de préchauffage, bobines d'allumage, faisceaux haute tension, sondes Lambda et capteurs de température de gaz d'échappement pour les marchés de l'automobile, du deux-roues, de la motoculture et de la marine. Présente en 1<sup>ère</sup> monte et sur le marché de la rechange indépendante, l'entreprise emploie 13 000 collaborateurs dans le monde et son chiffre d'affaires annuel est d'environ 2,9 milliards d'euros. NGK est présent sur tous les continents et gère 43 filiales, 24 usines de production et 5 centres techniques. La filiale française, NGK Spark Plugs France, emploie 150 salariés sur ses 2 sites : la filiale située au Plessis Robinson (92) et le site de production, basé à Meung-sur-Loire (45) et génère un chiffre d'affaires de 129 millions d'Euros (*mars 2015*).