



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

8 JANVIER 2026

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

SPEEDY FRANCE, SPÉCIALISTE DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ, A ÉTÉ ÉLU « ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE » EN 2025 PAR LE PALMARÈS VASANO. UN PANEL DE PLUS DE 23 000 AVIS A DONNÉ LA NOTE MOYENNE DE 4,61 SUR 5 A SPEEDY FRANCE. CETTE PREMIÈRE PLACE, OBTENUE POUR LA TROISIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, RÉCOMPENSE LA STRATÉGIE MISE EN PLACE PAR L'ENSEIGNE EN MATIÈRE DE SATISFACTION CLIENT ET D'E-RÉPUTATION.

### La formation au service client

Le passage au garage est une source d'inquiétude pour les Français. Selon une étude Opinion Way pour Fixter, réalisée en août 2023, 41 % des Français craignent leur rendez-vous chez le garagiste, à tel point qu'ils préfèrent attendre que leur véhicule tombe en panne ou présente des problèmes majeurs avant de le faire réviser. Dans ce contexte, Speedy investit depuis des années dans la satisfaction client et également dans la gestion de son e-réputation afin d'installer un climat de confiance pour ses clients.

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 au défi de sa transformation

En 2025, le réseau a franchi une étape structurante en changeant de solution d'avis clients, un chantier majeur mené sans dégrader ni les volumes d'avis, ni les notes, ni les taux de réponse : taux de réponse aux avis Google de plus de 98 %. Cette performance repose notamment sur une approche renforcée du *benchmark* concurrentiel local, permettant à chaque centre de se positionner précisément sur sa zone de chalandise. En analysant finement les motifs d'insatisfaction et en accompagnant les centres au plus près du terrain, Speedy optimise sa performance locale, là où se joue réellement la décision du client.

L'organisation centralisée de la gestion des avis, combinée à une forte implication du réseau, a permis de gagner en réactivité. Les centres ont pleinement intégré la note Google comme un levier d'acquisition à part entière, avec des délais de réponse désormais inférieurs à 24 heures, contribuant directement à la réduction des insatisfactions.

En parallèle, le lien entre NPS (indicateur de satisfaction et de recommandation client), visibilité Google et acquisition locale s'est confirmé en 2025 : une expérience client maîtrisée améliore mécaniquement la performance digitale et la conversion. Speedy anticipe également l'évolution des usages liés aux IA génératives en travaillant sur la qualité globale de son référencement, socle indispensable pour rester visible dans ces nouveaux environnements.

#### À propos de Speedy

Speedy est spécialiste des solutions de mobilité avec 47 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 2026 Speedy est élu meilleur service client pour la douzième année consécutive. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des solutions de pointe et de mobilité.



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

8 JANVIER 2026

### Une place de leader incontestée

Ce trophée vient conforter la position de Speedy France en tant que leader du service client. Il s'ajoute au trophée déjà obtenu en novembre dernier, pour la douzième année consécutive, du titre « Élu Service Client de l'Année 2026\* ».

Romain Vancappel, Directeur de la Stratégie, du Marketing et de l'Innovation chez Speedy France : « Toute la culture d'entreprise chez Speedy France est tournée vers la satisfaction du client. Cette caractéristique est essentielle car la réparation et l'entretien automobile sont vécus comme une contrainte par les Français, il est donc absolument essentiel que nous soyons proches de nos clients, partout et pour tous. Les équipes et moi-même sommes très fiers du travail accompli et confirmé, une nouvelle fois, par le palmarès Vasano ».

Ces efforts constants, bonnes pratiques, formations et transformations 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. L'enseigne s'est distinguée cette année face à 14 réseaux concurrents en remportant le Prix Vasano dans la catégorie Entretien Automobile.



*Prix remporté pour la 3ème année consécutive*



*Prix remporté pour la 12ème année consécutive*

\*Catégorie Réparation automobile - Étude Ipsos bva - Viséo CI - Plus d'informations sur [escda.fr](http://escda.fr)

#### À propos de Speedy

Speedy est spécialiste des solutions de mobilité avec 47 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 2026 Speedy est élu meilleur service client pour la douzième année consécutive. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des solutions de pointe et de mobilité.