



SERVICE CLIENT 9 ÉTOILES POUR SPEEDY!



18 novembre 2022

Inarrêtable pour offrir une expérience client de qualité, Speedy décroche le titre Élu Service Client de l'Année, catégorie Réparation automobile, pour la neuvième année consécutive ! 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023 : un sans faute pour les équipes Speedy qui réaffirment une nouvelle fois la place du client dans leur ADN.

Un renouvellement continu, porté par la fierté d'exercer au quotidien un métier de service, fait de performance et de sympathie, d'écoute et d'expertise, Speedy a la passion du métier de garagiste et est animé par l'exigence de toujours mieux satisfaire ses clients ! Depuis neuf ans, Speedy forme et mobilise ses équipes pour un niveau de performance visant l'excellence. Avec un service client inégalable ancré dans son ADN, le leader du diagnostic et de l'entretien complet automobile multimarques jongle entre fondamentaux et innovations pour répondre aux nouveaux besoins des Français.

Avec une note globale de 17,41/20, Speedy a anticipé les changements du service client ces dernières années. La relation clientèle, bouleversée par la crise sanitaire, a mené les équipes à se former pour amorcer une transition vers plus de digitalisation et d'instantanéité afin d'apporter de nouvelles solutions à l'ensemble des clients. Socle de l'enseigne, la relation client implique l'ensemble des équipes Speedy qui sont invitées, par ce concours, à se surpasser et à délivrer le meilleur d'elles-mêmes. Et aujourd'hui, elles sont une nouvelle fois récompensées.

Une étoile de plus et toujours cette même envie de se dépasser ! Cette neuvième étoile consécutive est le fruit de l'engagement et de la passion de nos équipes à être au plus près de nos clients. Une proximité partout et pour tous que nous sommes fiers de prôner chez Speedy. Chaque année, ce concours nous permet de nous mesurer aux meilleurs dans différents secteurs d'activité. Aujourd'hui, un double enjeu se présente également à nous avec l'adaptation de nos systèmes de gestion de la relation client aux nouveaux besoins des consommateurs mais aussi aux nouvelles solutions de mobilité que nous proposons - en veillant toujours à garder cette proximité inchangée avec nos clients. Nous améliorons ainsi en continu nos processus pour des demandes en évolution constante. C'est un défi que nous avons à cœur de relever chaque année et qui est devenu un événement incontournable chez Speedy. Nous n'avons pas l'intention de nous arrêter en si bon chemin. Nos équipes sont déjà prêtes pour décrocher le dixième titre dans un seul but : satisfaire encore et toujours nos clients !

Romain Vancappel, Directeur Marketing, Achats, Stratégie & Innovation de Speedy



Note globale : 17,41/20



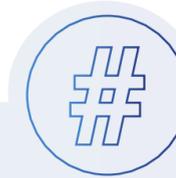
16,64/20
Appels téléphoniques



18,03/20
Emails
ou formulaires



18,30/20
Navigations
Internet



18,44/20
Réseaux sociaux



18,64/20
Chat

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

À PROPOS DE SPEEDY

Speedy est leader du diagnostic et de l'entretien complet automobile multimarques. Avec 44 ans d'expérience et près de 500 centres en France, Speedy est élu en 2023, meilleur service client pour la neuvième année consécutive. Porté par des valeurs de proximité et de qualité, Speedy entend continuer à assurer la mobilité des automobilistes au quotidien. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des pneumatiques et des solutions de mobilité.

