



## FEEDBACK® REMPORTE UN NOUVEAU CONTRAT AUPRÈS DE VOLVO CAR FRANCE

Pour la troisième année consécutive, Feedback®, expert de la collecte et l'analyse de la donnée terrain a été choisi par Volvo Car France pour réaliser l'audit des standards de l'ensemble de ses 118 concessions. Feedback accompagne Volvo dans l'évaluation de sa communication points de vente et dans l'optimisation de sa satisfaction client.

« Volvo Car France poursuit une démarche d'amélioration continue de son niveau de service en concession et les équipes de Feedback® sont précieuses pour nous accompagner dans cette stratégie. Depuis 2017, la société réalise notre audit des standards et nous sommes extrêmement satisfaits de cette collaboration. Nous avons donc décidé de renouveler notre confiance et de capitaliser sur leur savoir-faire et l'expertise terrain de Feedback pour nous assurer de l'expérience Premium de nos clients en concession et homogénéiser notre service en points de vente pour qu'il soit à la hauteur de nos exigences », explique **Olivier Boissinot, Conseiller développement réseau chez Volvo Car France.**

### VOLVO CAR FRANCE MISE SUR FEEDBACK® POUR AMELIORER SON SERVICE PREMIUM EN CONCESSION



Avec un volume historique de 20 000 commandes dans ses points de vente et plus de 18 000 (18349) immatriculations en 2018, Volvo France s'affirme aujourd'hui comme une marque de référence sur le territoire. Cette stratégie premium passe par un niveau de service en concession irréprochable et des standards respectés. Le renouvellement de partenariat avec Feedback® s'inscrit justement dans cette stratégie, la société devant réaliser l'audit extrêmement poussé de ses 118 concessions sur tout le territoire. Avec ce partenariat renouvelé, Volvo France renouvelle ainsi pour la troisième fois sa confiance à l'égard de Feedback®, pour affirmer son positionnement haut de gamme auprès de ses clients en optimisant son service en concession.

### UN AUDIT TERRAIN POUSSÉ POUR UNE SATISFACTION CLIENT OPTIMALE

Dans le cadre de cette collaboration, les auditeurs professionnels Feedback® spécifiquement formés au cahier des charges de la marque, ont pour mission de passer au crible et de s'assurer de la bonne mise en œuvre, sur chaque site, de 150 critères. Ces critères sont répartis en cinq catégories :

- Vérifier le respect des standards de représentation et des campagnes de la marque VOLVO.
- Garantir que la configuration en showroom est bien conforme à l'actuelle charte définie.
- Auditer les programmes de marketing, des ventes & relations clients, des supports de communication.
- Attester du respect et de l'affichage des tarifs des accessoires conformément aux exigences de la marque, les règles de design, valeurs éthiques et écologiques.
- S'assurer que le personnel agit en conformité avec le code de conduite

### ACCOMPAGNEMENT DU RESEAU POUR LA MISE EN CONFORMITÉ

Suite à l'audit, Volvo France bénéficie d'un panorama complet de la réalité du terrain en concession. L'objectif de la marque est alors d'homogénéiser la bonne mise en place et le respect des normes et standards dans ses points de vente, en accédant ainsi à une amélioration continue de son service dans l'ensemble de son réseau.

Après l'audit, Feedback est mandaté pour accompagner les concessionnaires sur l'identification des mises en conformité à effectuer et vérifie que les concessionnaires se mettent aux normes de la marque en réalisant des travaux, s'il le faut.

## **UNE EXPERTISE TERRAIN FEEDBACK® QUI SÉDUIT L'UN DES PRINCIPAUX CONSTRUCTEURS AU MONDE**

---

Le choix Feedback® par Volvo France a été motivé par la qualité de sa prestation, son expertise et son savoir-faire dans l'audit des standards notamment le travail réalisé par les auditeurs sur le terrain, experts du secteur automobile et donc à l'aise avec les critères du groupe. Les auditeurs Feedback® suivent une formation stricte avant l'audit pour être en mesure d'apprécier les éléments de manière objective. *«Nous sommes très heureux et fiers de la confiance que nous renouvelles Volvo France. Cette belle collaboration est la preuve de la pertinence de notre offre terrain et de sa capacité à répondre aux enjeux de la relation client de grands acteurs en agissant sur les leviers clés que sont la communication points de vente et l'expérience des clients pour développer le trafic et les ventes en magasin »*, conclut Ariane Phélizot, Directrice Feedback®-Local Data Expert -

### **En Bref :**

Feedback®- Local Data Expert - collecte et analyse des données, en local, en points de vente ou auprès de consommateurs pour informer ses clients sur la réalité de leur terrain. Les analyses opérationnelles qui en découlent accompagnent les prises de décisions. Un savoir-faire unique Feedback® : la maîtrise de tous les protocoles d'enquêtes.

Chiffres clés : 6 000 points de vente accompagnés en 2018, 5 600 enquêteurs professionnels Terrain, Création de Feedback en 1998. Site : [Feed-back.fr](http://Feed-back.fr)