

COMMUNIQUÉ DE PRESSE – FEVRIER 2023



Pour la 7^{ème} année consécutive, Euromaster élu Meilleur Centre Auto de l'année 2023

L'engagement d'Euromaster récompensé sur plusieurs segments clés

« Cette récompense illustre l'engagement quotidien de nos équipes pour améliorer l'expérience client, un pilier fondateur de notre politique RSE. Obtenir 7 années consécutives cette distinction n'est pas le fruit du hasard. Nous sommes collectivement et individuellement engagés pour conserver cette première place tout en continuant d'améliorer notre note. Je remercie chaleureusement chaque collaboratrice et chaque collaborateur pour cette performance ! » souligne **Stéphanie Decompois, Directrice Marketing, Communication & Digital d'Euromaster France.**

L'institut d'études marketing In Marketing Survey a désigné cette année le meilleur centre auto via une étude menée auprès de 45000 automobilistes français.

Cette année, Euromaster obtient la meilleure note dans 6 des 8 critères :

- le rapport qualité-prix (8,65/10)
- l'assortiment et le choix (8,57/10)
- la moyenne des prix (8,59/10)
- l'accueil et l'amabilité du personnel (8,74/10) : chez Euromaster, nos équipes s'engagent à ce que la relation client soit humaine et personnalisée.
- l'ambiance et la propreté du centre (8,51/10) : chaque année, plus de 50 centres Euromaster sont modernisés ou totalement rénovés.
- la qualité du service (8,66/10) : pour l'entretien de chaque véhicule, quelle que soit sa marque ou sa motorisation, les experts Euromaster respectent le cahier des charges du constructeur et utilisent exclusivement des pièces équivalentes à la première monte. La garantie constructeur du véhicule est préservée. L'enseigne propose également des solutions de gestion préventive des flottes automobiles afin de garantir la sécurité des conducteurs et optimiser les budgets d'entretien.

Au final, Euromaster France progresse de 0.9 point dans sa note générale de 8.61/10 pour cette édition 2023, une nouvelle preuve de son engagement quotidien de qualité de service auprès de ses clients.

L'expérience et la satisfaction client restent essentielles pour l'entreprise

La satisfaction client est une valeur historique d'Euromaster, aux côtés de l'honnêteté et de l'expertise et s'inscrit au cœur de sa politique RSE. Concrètement, parmi les grandes nouveautés en 2022, Euromaster a développé un réseau de centres d'appels régionaux spécifiquement dédiés

à la qualité de la prise en charge des clients (réponses et premier niveau de conseil lors des appels, gestion des plannings, suivi facturation...). L'objectif : optimiser et fluidifier le travail des équipes en centres de service pour leur permettre de se consacrer à l'accueil et au conseil des clients particuliers et professionnels présents dans le centre et bien sûr à la qualité de la prise en charge de leur véhicule. Cette approche, testée auprès d'une centaine de centres de service, se déploiera à terme sur la totalité du territoire.

Par ailleurs, l'enseigne s'adapte aux nouvelles mobilités et réalise l'entretien des véhicules électriques et hybrides, toujours dans le respect du plan d'entretien du constructeur.

A propos de l'enquête In Marketing Survey

*Méthodologie de l'élection du "Meilleur Centre Auto de l'année 2022" - Par In Marketing Survey SL

Enquête réalisée du 14/12/2022 au 30/12/2022 auprès de 4 500 consommateurs Français (Hommes et Femmes de + 18 ans).

A PROPOS D'EUROMASTER EN FRANCE

Euromaster est une enseigne spécialisée dans l'entretien des véhicules thermiques, hybrides et électriques. Elle développe son activité sur deux marchés distincts : le marché du grand public (tourisme, camionnette, 4x4) et celui des professionnels (flottes automobiles, poids lourds, agricole, industriel, manutention, génie civil). Grâce à son réseau de 416 centres dont 155 franchisés répartis dans toute la France, à ses 900 ateliers mobiles pour les interventions sur les sites de ses clients, et à un effectif de 2 700 personnes, Euromaster accueille chaque année un million de clients particuliers, sert plus de 100 000 clients professionnels et vend près de 3 millions de pneus par an.

Euromaster France a engagé de longue date des plans d'actions visant à placer l'humain au cœur de ses activités et à réduire son empreinte environnementale. En 2022, pour la deuxième année consécutive, obtention du label « enseigne responsable » marquée par la plus importante progression parmi les enseignes engagées.

www.euromaster.fr

Retrouvez également Euromaster sur les réseaux sociaux     