



Communiqué de presse

Pneumaticiens VASANO publie son Baromètre semestriel « La Voix des Clients »

Un secteur très bien perçu par des clients qui expriment un ressenti positif de 89% tous critères confondus

Résultats détaillés

Paris, le 3 juin 2024 – Pour la 2ème édition de son baromètre “La Voix des Clients” dédié au secteur des pneumaticiens, Vasano a analysé 13.941 avis^[1] publiés entre le 1er janvier et le 30 avril 2024 sur les différents aspects de l’expérience client (joignabilité, qualité des réparations, professionnalisme, prise de rendez-vous, prix des réparations). L’analyse sémantique de ces avis recèle de précieuses informations : la satisfaction client reste au beau fixe même si la prise de rendez-vous s’avère légèrement plus problématique sur cette période.

La prise de rendez-vous : un sujet sensible qui s’invite dans les conversations (+9 points)

Si les 2 thèmes phares de la relation client - joignabilité et professionnalisme - restent au cœur des conversations, avec respectivement +5 points et -5 points des avis discutés sur la période étudiée, la surprise vient de la facilité à prendre un rendez-vous. Ce sujet, qui se hisse à la 3ème place des commentaires (vs la qualité des réparations au semestre précédent) en augmentation de 9 points, polarise les avis tant en négatif (16% vs 5% sur la période précédente) qu’en positif (18% vs 8%).

Malgré l’impact de l’inflation sur le secteur (+4,9% sur les pneus tourisme en 2023), le prix des réparations et de pièces n’arrive qu’en 4ème position avec 10% des discussions.

Un secteur qui sait entretenir sa relation client

Professionnalisme, amabilité et qualité des réparations demeurent les clés du succès des pneumaticiens avec respectivement 88%, 89%, et 92% de ressentis positifs, le professionnalisme affichant même une progression de 4 points, soit 621 avis positifs en plus par rapport à fin 2023.

Logiquement, la prise de rendez-vous, thème plus largement discuté sur cette période, affiche des variations dans les ressentis (+2% en négatif et -2% en positif).

Siligom plébiscité dans toutes les catégories, suivi de près par Profil Plus

Sur la base de l’analyse des ressentis positifs sur chaque thème observé, Siligom tire son épingle du jeu en se classant systématiquement à la 1ère (qualité et prix des réparations) ou à la 2ème place. Profil Plus confirme sa place de favori sur la relation client distingué pour l’amabilité de son personnel et son professionnalisme. Dans le peloton de tête on note également les performances d’Euromaster, de First Stop, d’Eurotyre, de Best Drive et de Rody.

À propos de Vasano

Créé en 2022, Vasano est un spécialiste du pilotage de la relation client. La start-up édite une plate-forme d’audit et d’analyse de la e-réputation Google, qui collecte, compile et analyse les notes et commentaires déposés sur les fiches Google Business Profile. Ses solutions aident les grands réseaux d’enseignes physiques à mesurer la satisfaction de leurs clients et la préférence de leur marque. Grâce à ses outils d’analyse, Vasano publie chaque mois un classement sectoriel (podium) des enseignes en réseaux : assurance, automobile, banque, GSM, immobilier... L’éditeur a compilé à ce jour plus de 50 millions d’avis sur 235 000 établissements en France.

[1] Ces classements répertorient les enseignes pour chaque thématique de l’expérience client avec un premier classement par volume d’avis et un autre par volume de ressentis positifs. Les avis ont été publiés sur Google entre le 1er janvier et le 30 avril 2024. En raison du trop faible nombre de commentaires, les réseaux Vulco (565 avis répertoriés sur la période) et Côté Route (155 avis) n’ont pas été retenus dans cette analyse. - Nombre d’avis analysés : 13 941. Période : du 01/01/2024 au 30/04/2024.