



Entretien Automobile VASANO publie son Baromètre semestriel « La Voix des Clients »

Le thème de l'inflation s'invite dans les avis Google

Paris, le 7 mars 2024 - VASANO, spécialiste de la stratégie Web-to-Store, dévoile les [résultats de son baromètre semestriel « La Voix des Clients »](#) dédié à l'entretien automobile. L'analyse sémantique des 65.643 avis publiés sur Google sur la période^[1] porte à la fois sur les principaux thèmes abordés par les consommateurs et par leur appréciation de l'expérience client en centres d'entretien. Si on constate une dégradation des ressentis au global, on observe également qu'en 6 mois de nombreux changements de priorité ont impacté les critères d'évaluation faisant la part belle à la prise en charge et au respect des engagements.

Les thèmes phares de ce semestre : joignabilité, intégrité et prise de rendez-vous

Parmi les sujets abordés dans les avis déposés par les consommateurs, le trio de tête évolue fortement ce semestre. La joignabilité et l'amabilité du personnel reste en tête, toutefois le thème perd en part de voix (passant de 38% à 24%), une baisse qui pourrait potentiellement être liée aux efforts et outils mis en place par les professionnels de l'entretien automobile. En 1^{ère} place ex-aequo, et en forte augmentation, l'intégrité et le respect des engagements devient quant à lui un sujet de discussion plus important passant de 16 à 24%. Enfin la facilité dans la prise de RDV se hisse à la 3^{ème} place des sujets de conversation à 19% vs 9% au semestre précédent.

A noter, la qualité des réparations n'est plus au cœur des publications d'avis sur Google passant de 26% des thèmes abordés à 12% ce semestre : signe d'une possible amélioration de la qualité des travaux effectués ?

Avis clients : l'inflation impacte l'effet positif des programmes de CRM mis en place par les réseaux

Deux faits notables sont à retenir ce semestre. L'intégrité et le respect des engagements font un bond considérable passant de 55% à 75% d'avis positifs. Cette note positive est contrebalancée par la forte augmentation, de 30 points, des ressentis négatifs sur la question du prix des réparations et des pièces (54% vs 24% au semestre précédent), le poids de l'inflation pesant, naturellement, sur cette question.

Il ressort également de ce Baromètre, que les réseaux doivent être plus sensibles aux conditions de prises en charge qui accusent une baisse de 8 points dans le ressenti positif des clients.

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] Ce classement résulte de l'analyse sémantique de 65 643 avis publiés sur Google entre le 01/10/2023 et le 31/01/2024 déposés sur les fiches Google Business Profile des points de vente du secteur de l'entretien automobile