

VASANO DEVOILE LE TAUX DE REPONSE DES MARQUES DU SECTEUR AUTOMOBILE SUR GOOGLE

Paris, le 12 mai 2025 - Collecter des avis et des notes sur Google est désormais essentiel pour préserver la e-réputation d'une marque. Cependant, la collecte seule ne suffit pas : il est indispensable de prolonger l'interaction en répondant activement aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs. Dans un secteur où l'engagement client est un levier stratégique de succès, Vasano, spécialiste de l'analyse et du benchmark de la satisfaction client, a étudié le taux de réponse aux avis publiés sur Google entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024. Cette analyse couvre les enseignes de carrosserie, pare-brise, contrôle technique, entretien automobile et pneumatiques.

Répondre aux avis : un enjeu clé pour optimiser visibilité, fidélisation et performance

Répondre aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, ne se limite pas à la gestion de réputation : c'est un atout stratégique pour renforcer l'image de marque, améliorer le référencement naturel (SEO), optimiser les campagnes publicitaires (PPC) et capter les attentes clients. Pourtant, de nombreuses enseignes privilégient encore les messages privés ou les enquêtes NPS, négligeant les avis Google, publics et visibles. Ce manque d'interaction en ligne peut décourager les prospects et se traduire en perte de chiffre d'affaires. Quand on sait que 20 à 30 % des nouveaux clients passent par ce canal, investir dans sa vitrine digitale devient un levier d'acquisition incontournable.

Des taux de réponse bien en-deçà des autres secteurs

Un taux de réponse élevé transforme chaque interaction en opportunité, en renforçant la visibilité en ligne et en cultivant la confiance des consommateurs. Pourtant, alors que la moyenne nationale, tous secteurs confondus, atteint 62% en 2024, l'industrie automobile reste à la traîne avec un taux de réponse de seulement 53,8%. Plus en détails, si le secteur du pare-brise affiche une belle réactivité, le reste du marché peine à en saisir pleinement l'enjeu stratégique. Quels sont alors les acteurs les plus exemplaires en matière de réactivité face aux avis clients ?

Réactivité exemplaire des enseignes de pneumatiques

Avec un taux moyen de réponse de 68%, les acteurs du pneumatique (de plus de 50 agents) sont les plus engagés auprès de leurs clients. Eurotyre affiche un taux de réponse remarquable de 94,32% sur 2 061 avis. Profil Plus se positionne en deuxième place avec un taux de réponse de 92,72% sur 3 886 avis, tandis que Best Drive clôture ce trio de tête avec un taux de réponse de 89,15% sur 1 779 avis. Ces acteurs montrent une volonté claire de maintenir une relation client positive et continue.

Les acteurs du pare-brise engagés auprès de leurs clients

Le secteur du Pare-brise voit émerger des acteurs particulièrement réactifs (63% de taux de réponse moyen parmi les réseaux de plus de 20 agents). Référence Pare-brise se distingue atteint un taux de réponse quasi-parfait de 99,75% sur un volume de 4 818 avis, 123 Pare-brise suit avec un taux de réponse de 99,51% sur un volume impressionnant de 20 262 avis reçus. Mondial Pare-Brise se place sur la 3^{ème} marche avec 92,66% et 7 020 avis.

Entretien automobile : un secteur qui affiche un taux de réponse dans la moyenne malgré une avalanche d'avis

L'entretien automobile tire son épingle du jeu, les réseaux réunissant plus de 100 agents affichent 53% de taux de réponse. Delko se positionne en leader avec un taux de réponse impressionnant de 98,93% sur 3442 avis. Speedy se distingue également par sa réactivité avec un taux de réponse de 97,83% sur un volume conséquent de 23 300 avis. Enfin, Midas complète ce trio de tête avec un taux de réponse de 97,4 0% sur 17 203 avis.

Carrosserie : des performances inégales mais des champions en tête

Parmi les réseaux disposant de plus de 10 agents, le taux moyen de réponse atteint 48%, toutefois trois acteurs se distinguent par leur réactivité exemplaire. Jean Lain affiche un taux de réponse remarquable de 99,43% sur un total de 870 avis reçus. Carrosserie Fix Auto suit de près avec un taux de réponse de 98,16% sur le même volume d'avis. Enfin, Zecarrossery, avec un taux de réponse de 87,30% sur 1 323 avis, témoigne d'une solide volonté d'interaction avec sa clientèle.

Le Contrôle Technique Automobile (CTA) à la peine

Les réseaux de CTA disposant de plus de 100 agents affichent des résultats bien plus modestes avec un taux moyen de réponse de 38%. Mon Contrôle Technique se distingue avec un taux de réponse de 59,52% sur 12 931 avis suivi par Dekra qui présente un taux de réponse de 45,30% sur 14 291 avis, tandis qu'Autocontrol affiche une réactivité de 39,82% sur un volume de 2725 avis.

À propos de Vasano

Editeur de solutions d'analyse et de benchmark de la satisfaction client, Vasano aide les réseaux de points de vente à transformer la voix de leurs clients en levier de croissance et de différenciation sur leurs marchés. Son programme innovant comprend : l'Indice de Transformation Client (ITC), un outil qui aide les enseignes à évaluer le potentiel client capté ou perdu en fonction de l'écart entre les notes Google de leurs établissements et celles de leurs concurrents. L'objectif est de renforcer leur attractivité par zone de chalandise. Deux propositions de valeur complètent ce dispositif unique : le Cockpit, véritable panorama de l'expérience client sur son marché, et STICKERS Business, label des points de vente qui ont amélioré leur note Google sur les 12 derniers mois, ainsi que STICKERS Network, qui révèle la note moyenne Google des réseaux de points de vente sur l'année écoulée.

Vasano a compilé, à ce jour, plus de 150 millions d'avis sur 275 000 établissements en France, couvrant divers secteurs tels que l'assurance, l'automobile, la banque, la GSM, l'immobilier, ...