



Etude VASANO

Entretien automobile : quels réseaux gèrent le mieux leur relation client sur Google ?

Paris, le 11 octobre 2024 - Les notes et commentaires sur Google sont une composante désormais incontournable de la stratégie commerciale des marques. Si la collecte des avis consommateurs est importante, leur apporter des réponses est essentielle pour soigner son image de marque, améliorer l'engagement ainsi que la fidélisation des clients. Vasano a ainsi analysé la relation entre les internautes et les professionnels dans 4 secteurs de l'entretien automobile. Avec un taux moyen de réponse qui oscille entre 33 % (contrôle technique) et 68% (spécialiste du pare-brise), quels sont les réseaux les plus à l'écoute de leurs clients ?

Les spécialistes du pare-brise au plus près de leurs consommateurs

Selon les grands secteurs étudiés - pneumaticiens, entretien et réparation automobile, spécialistes du pare-brise et contrôle technique -, le taux moyen de réponse varie. Avec 70% de taux de réponses et une moyenne de 105 avis par établissement, les experts du pare-brise caracolent en tête.

Le trio de tête des enseignes du secteur est composé de 123 Pare-Brise (93%) suivi par Mondial Pare-brise (86%) et A+Glass (82%).

En 2ème et 3ème position, les pneumaticiens et les réseaux d'entretien et réparation automobile

Les experts des pneumatiques affichent un taux moyen de réponse de 57% et cumulent en moyenne 126 avis par acteur alors que les professionnels de l'entretien et de la réparation automobile se situent à 53% avec la plus petite moyenne d'avis (37).

Eurotyre, qui affiche un taux presque parfait de 98%, Profil Plus (90%) et Best Drive (80%) sont les plus engagés dans leur secteur. Côté entretien et réparation, les chiffres s'envolent Delko (97%), Speedy (97%) et Midas (96%) rivalisant d'efficacité.

Le contrôle technique un secteur à la traîne mais beaucoup plus sollicité

Avec des performances largement perfectibles, le contrôle technique ferme la marche de cette étude avec un taux de réponse moyen de 33 %. Ce constat doit néanmoins être modéré, le secteur du contrôle technique est en effet celui qui concentre le plus de commentaires et d'avis (134 en moyenne par établissement) auxquels il peut être compliqué de répondre de façon exhaustive.

On note également que quelques réseaux se situent au-dessus de cette moyenne : Dekra (43%), Norisko (38%) et Autovision (36%).

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 245 000 établissements en France.