

Speedy en pleine métamorphose : L'impact de MotorK sur le géant de la réparation automobile

Paris, le 08/04/2024 - Depuis 1978, [Speedy](#) s'est imposé comme un acteur majeur dans le domaine des solutions de mobilité et des réparations automobiles. Avec ses 500 centres en France, dont 40% en succursales et 60% en franchises, Speedy s'est imposé comme un leader du service client. Conscient de l'importance croissante de l'e-réputation dans le secteur automobile, Speedy a ressenti le besoin de renforcer son image de marque et d'accompagner ses clients dans leur quête de satisfaction. C'est dans ce contexte que [MotorK](#) intervient, apportant des solutions personnalisées et efficaces pour répondre à ces défis.

La collaboration entre Speedy et MotorK s'est fondée sur l'expertise pointue de MotorK dans le secteur. MotorK a équipé Speedy d'outils avancés de **gestion des avis clients, centralisant la communication** et facilitant des réponses directes et personnalisées. **Avec un score global de 9.3/10 de janvier à décembre 2023 et un NPS de 84**, ainsi que **88% de clients satisfaits selon les sondages FidSpark, reflétant 75 466 opinions, cette technologie a été un levier clé pour rehausser la note Google des centres Speedy, atteignant une moyenne de 4,6/5 sur Google My Business.**

Jean-Pierre Diernaz, Directeur France chez MotorK commente : *"Notre collaboration avec Speedy démontre l'efficacité de nos solutions personnalisées dans le renforcement de la réputation en ligne des acteurs majeurs du secteur automobile. Chez MotorK, nous sommes fiers de fournir des outils innovants qui facilitent une communication directe et personnalisée, améliorant ainsi l'expérience client et l'image de marque de nos partenaires."*

Depuis le début de l'année, 12 221 avis positifs ont été partagés sur Google grâce à Fidcar, représentant 47% des 25 946 avis Google, soulignant l'impact significatif de ces initiatives sur l'e-réputation de Speedy.

La solution de MotorK s'est intégrée de manière fluide, offrant une utilisation intuitive et des fonctionnalités précises pour gérer efficacement les interactions entre les centres. Le support technique et l'accompagnement stratégique de MotorK ont été déterminants, en particulier pour surmonter les premières difficultés et assurer une mise en œuvre réussie.

Au quotidien, Speedy utilise l'outil MotorK pour répondre de manière personnalisée aux avis clients dans un délai de 48 heures, tout en identifiant et gérant les faux avis. Les fonctionnalités comme les **réponses automatiques, les rapports de données, et l'onglet e-réputation** se sont révélées essentielles pour le succès de cette initiative.

Romain Contrecivil, chargé de E-réputation chez Speedy ajoute : *"Chez Speedy, l'innovation et la satisfaction client sont au cœur de notre stratégie. Notre collaboration avec MotorK a marqué une étape clé dans notre transformation numérique, nous permettant de répondre plus efficacement aux attentes de nos clients. Cet outil nous a aidés à optimiser la gestion de notre e-réputation et à maintenir un haut niveau de service, consolidant ainsi notre réputation de leader dans le secteur de la réparation automobile."*

Avec une note Google actuelle de 4,62, Speedy vise à élever et uniformiser les standards de performance de ses centres d'ici 2024. Prochainement, Speedy envisage d'implémenter une méthode proactive pour les avis clients, incitant les techniciens à solliciter des retours en direct via QR code ou tablette sur les lieux.

La collaboration entre Speedy et MotorK illustre parfaitement comment **l'innovation technologique et une stratégie client centrée peuvent transformer l'image de marque et la satisfaction client dans le secteur automobile**. Speedy, avec l'aide de MotorK, a non seulement amélioré sa réputation en ligne, mais a également posé les bases d'une croissance continue et d'une amélioration de l'expérience client.

À propos de Speedy :

Expert de la réparation automobile depuis 1978, avec un réseau de près de 500 centres et une équipe de plus de 1 400 collaborateurs, Speedy se distingue par son engagement envers ses clients. Notre centre de formation spécialisé, créé en 1997, témoigne de notre implication envers le développement professionnel de nos employés. Reconnu comme l'un des Meilleurs Employeurs de 2018 selon le classement de Capital, Speedy est également Élu Service Client De l'Année dans la catégorie réparation automobile depuis dix années consécutives, soulignant ainsi notre ténacité indéfectible envers la satisfaction de nos clients #ESCDA.