

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## Enquête annuelle de satisfaction client : Niterra obtient d'excellents résultats pour le marché de la rechange dans la région EMEA

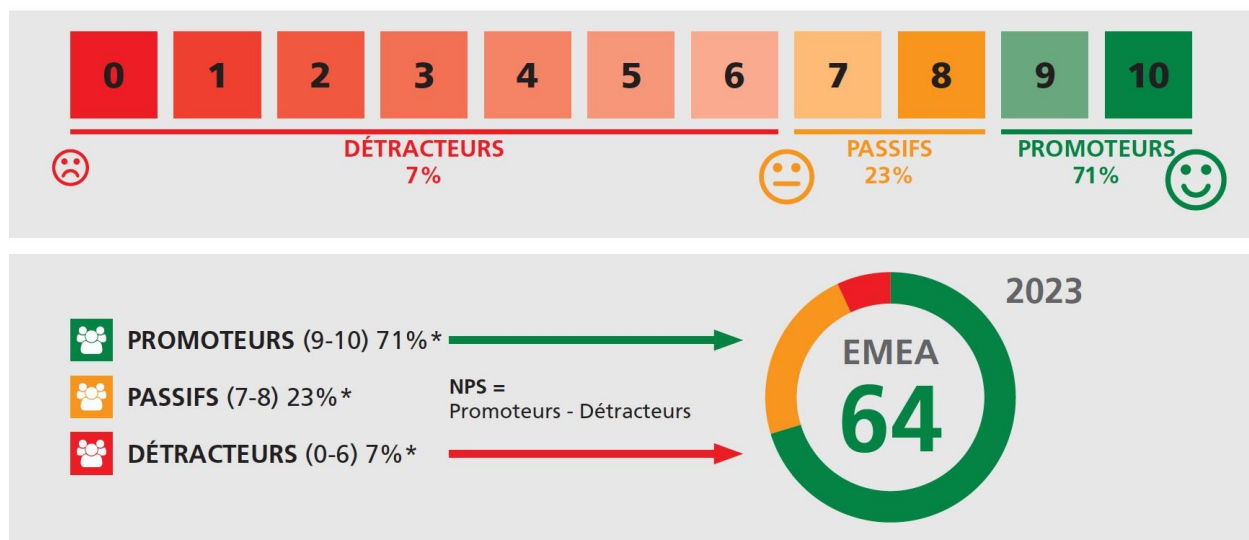
Le Plessis-Robinson, 26.10.2023

Niterra, leader mondial en bougies d'allumage et capteurs, a cette année encore obtenu d'excellents résultats à l'issue de l'enquête de satisfaction menée auprès de ses clients du marché de la rechange sur la zone EMEA.

Cette enquête, réalisée deux fois par an pour l'entreprise japonaise par le partenaire de recherche indépendant SKOPOS, a donné à Niterra un Net Promoter Score (NPS) global de 64. Ce résultat surpasse largement la valeur de référence de SKOPOS en matière de satisfaction client B2B, qui est de 41. La notation NPS est basée sur la probabilité que le répondant recommande une entreprise, un produit ou un service auprès d'un ami ou d'un collègue. L'objectif de cette enquête est donc d'identifier les domaines dans lesquels les entreprises ont le plus grand potentiel d'amélioration.

## NET PROMOTER SCORE (NPS) POUR NITERRA AFTERMARKET

Le Net Promoter Score (NPS) est une mesure d'étude de marché basée sur une seule question demandant aux répondants d'évaluer la probabilité qu'ils recommandent une entreprise, un produit ou un service à un ami ou collègue. Le NPS répartit les répondants en 3 catégories : les « promoteurs » fournissant les notes de 9 ou 10, les « passifs » donnant les notes de 7 ou 8, et enfin les « détracteurs » à l'origine des notes de 6 ou moins.



La valeur de référence est de 41 pour les études de satisfaction client B2B. (Source: SKOPOS 2021 Benchmark for B2B Customer Satisfaction Surveys n=1,980)

\* Les valeurs ont été arrondies pour une meilleure vision globale.

Menée en 11 langues entre avril et mai 2023, l'enquête pour Niterra a été réalisée dans 90 pays auprès de 807 clients directs. Elle a atteint cette année un taux de réponse de 37 %, le niveau le plus élevé enregistré depuis son lancement en 2016. L'ensemble des résultats sont disponibles en anglais.

Niterra a notamment obtenu de beaux retours au sujet de ses produits reflétant clairement la mission de l'équipementier de maintenir sa position de leader du marché dans son domaine grâce à sa technologie de pointe en matière d'allumage et d'électronique.

*« Ces résultats sont une fois de plus une preuve solide de l'importance que Niterra accorde à la satisfaction de ses clients. Mais ils reflètent aussi notre capacité à répondre aux besoins variés de nos clients de la rechange avec des produits leaders du marché, »* déclare Frank Massia, Directeur Marketing Aftermarket EMEA chez Niterra EMEA GmbH.

En outre, les clients interrogés dans la région EMEA ont attribué à l'entreprise une note de 8,9/10 pour sa capacité de recommandation et les supports technique et commercial ont respectivement obtenus les notes de 8,7/10 et 8,9/10. La satisfaction globale à l'égard des produits a quant à elle atteint la très belle note de 9,3/10.

Les résultats de cette enquête récompensent une nouvelle fois les efforts menés par Niterra pour atteindre son objectif continu : offrir un service client inégalé, à la hauteur de la qualité de ses gammes de produits. La satisfaction des clients OE et Aftermarket de l'équipementier a toujours été une priorité pour l'entreprise. Ces notes sont la preuve qu'elle parvient à mettre en œuvre les moyens pour atteindre l'un de ses principaux objectifs commerciaux.

### **À propos de Niterra**

**Dans le monde :** Niterra (anciennement NGK SPARK PLUG) est l'un des principaux fournisseurs de céramiques automobiles et techniques. Avec son siège social basé à Nagoya, au Japon, la société possède des réseaux de vente et des sites de production dans le monde entier. Une partie de son activité est dédiée à l'allumage et à l'électronique automobile et fournit à ses clients des pièces de qualité OE à travers le monde. Depuis quelques années, l'entreprise fait évoluer son organisation et axe davantage son portefeuille d'activités vers la durabilité. Quatre domaines d'activité ont ainsi été identifiés : Mobilité, Médical, Environnement & Energie et Communications. Avec environ 16 200 employés, les activités automobiles et céramiques techniques de l'entreprise génèrent un chiffre d'affaires annuel total d'environ 4,33 milliards d'euros dans le monde. Les ventes EMEA de Niterra représentent 23 % de ce chiffre d'affaires mondial.

**Aftermarket EMEA :** Depuis que Niterra a étendu son offre à l'automobile en complément du secteur des 2 roues en 1970, l'entreprise a connu une croissance significative sur le marché de l'Aftermarket. L'équipementier est reconnu pour son engagement exceptionnel en faveur de la qualité, la technologie, la recherche et le développement. Le portefeuille de produits de sa marque NGK Ignition Parts comprend des bougies d'allumage, des bougies de préchauffage, des bobines d'allumage, des faisceaux d'allumage et des capuchons. Sa marque NTK Vehicle Electronics propose quant à elle des sondes lambda, des capteurs de température de gaz d'échappement (EGTS), des vannes EGR, des capteurs de pression des gaz d'échappement et de pression différentielle (EDPS), des débitmètres d'air (MAF) et des capteurs de pression (MAP) ainsi que des capteurs de vitesse et position moteur. Depuis son siège régional à Ratingen, en Allemagne, Niterra couvre le marché de la rechange des zones Europe, Moyen-Orient et Afrique. Dans la région EMEA, l'entreprise compte six filiales et environ 800 employés.

Pour plus d'information, visitez : [www.ngkntk.com](http://www.ngkntk.com)