

Etude Tjekvik : Plus de la moitié des conducteurs obligés de patienter en après-vente - les concessionnaires risquent de perdre des clients

- 55 % des propriétaires de voitures en France doivent patienter pour être reçus par un conseiller.
- Les habitants de la Normandie en sont les plus affectés, avec 68 % des répondants déclarant devoir attendre.
- 23 % estiment que les files d'attente pourraient être plus courtes dans les ateliers indépendants ou les réseaux de garages.
- Les solutions de Tjekvik de self check-in à domicile et en concession permettent aux clients de déposer et de récupérer leur véhicule de manière sécurisée, où, quand et comme ils le souhaitent grâce à des bornes après-vente internes ou externes 24/7.

28 avril 2025 - L'attente en concession pour déposer ou récupérer un véhicule lors d'un service ou d'une réparation est devenu si courant que cela affecte désormais plus de la moitié des clients français, selon une récente enquête* nationale.

L'étude menée par **Tjekvik**, spécialiste en solutions digitales pour l'après-vente, a révélé que 55 % des propriétaires de voitures en France doivent patienter pour parler à un conseiller clients. Parmi eux, 17 % attendent « *la plupart du temps* », 32 % « *parfois* », tandis que 6 % « *à chaque fois* ».

L'enquête a également montré que certaines tranches d'âge et régions sont plus concernées que d'autres. Près des trois quarts (74 %) des conducteurs âgés de 18 à 34 ans déclarent devoir patienter contre seulement 29 % chez les 65 ans et plus, possiblement car les conducteurs plus âgés ont plus de flexibilité pour déposer leur véhicule sans contrainte d'horaire. Les habitants de Normandie sont les plus nombreux à devoir attendre, avec 68 % des répondants - le taux le plus élevé de toutes les régions.

Il est normal que ces files d'attente puissent poser un problème aux clients, elles ont aussi un coût pour les concessionnaires.

Selon l'enquête, 26 % des répondants ont déclaré que les files d'attente « *les rendent moins satisfaits de la qualité du service clients du concessionnaire* », tandis que 23 % estiment que « *les ateliers indépendants ou les réseaux de garages rapides pourraient avoir des files d'attente plus courtes* ».

Christian Mark, CEO et cofondateur de Tjekvik, a déclaré : « *Aujourd'hui de plus en plus de clients choisissent attentivement l'endroit où ils font entretenir ou réparer leur véhicule, maintenir un bon niveau de service client est essentiel pour préserver la fidélité et l'expérience des clients.* »

« Les départements après-vente sont très sollicités dans la plupart des concessions, en particulier pendant les heures de pointe, et notre enquête montre que les files d'attente pour parler à un conseiller restent un problème pour beaucoup de clients. La flexibilité du dépôt et du retrait numériques des véhicules signifie que les clients qui ne souhaitent pas attendre peuvent déposer et récupérer leurs clés plus rapidement et en toute sécurité. »

Les solutions Tjekvik de libre-service à domicile et en concession permettent aux clients de gérer leur arrivée en concession et le retrait de leur véhicule de manière sécurisée, où, quand et comme ils le souhaitent — que ce soit à domicile via leur téléphone portable, ou en concession à travers les bornes tactiles Tjekvik. De plus, **Tjekvik Outdoor** offre une solution flexible de dépôt et retrait 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En savoir plus sur les solutions de libre-service numérique Tjekvik :

<https://www.tjekvik.com/fr>

Note

*Enquête réalisée par **OnePoll** auprès de 1 000 conducteurs français utilisant des concessions franchisées pour l'entretien et la réparation de leur véhicule.

À propos de Tjekvik

Tjekvik développe des technologies intelligentes de libre-service pour les services après-vente des concessionnaires. Elles optimisent l'efficacité et la productivité en après-vente, offrant une expérience client améliorée. Tjekvik permet aux clients d'éviter les files d'attente et de gérer le dépôt et la récupération de leur véhicule en toute sécurité quand, comment et où ils le souhaitent : à domicile, en concession ou à l'extérieur. Grâce à Tjekvik, le personnel après-vente peut se concentrer sur l'essentiel, pendant que la concession augmente ses revenus grâce à la fonctionnalité de vente additionnelle lors du check-in et du check-out numérique. Le logiciel de Tjekvik et ses bornes internes et extérieures sécurisées peuvent être entièrement personnalisées suivant l'identité visuelle de la marque ou de la concession, garantissant ainsi un parcours client fluide, tant en présentiel qu'à distance.

Présente dans 34 pays et dans 30 langues, la technologie Tjekvik est rapidement devenue une solution incontournable pour les concessionnaires franchisés en Europe. Pour plus d'informations sur la technologie intelligente de libre-service de Tjekvik : www.tjekvik.com.