

Enquête Tjekvik* : Un conducteur français sur trois souhaite avoir des solutions alternatives pour l'entretien de son véhicule

- 30 % des personnes interrogées souhaitent pouvoir déposer ou récupérer leur véhicule en dehors des horaires d'ouverture habituels des concessions, tandis que 26 % préféreraient effectuer leur enregistrement en ligne et à l'avance.
- 31 % des clients pensent que la mise en place d'une alternative permettrait de réduire les temps d'attente en concession.
- La borne externe de Tjekvik est conçue pour offrir une solution facile de dépôt et de retrait des véhicules 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

3 juin 2025 - Une nouvelle enquête menée par Tjekvik révèle qu'une part importante des clients après-vente souhaitent davantage de flexibilité pour le dépôt de leur véhicule en concession lors d'un entretien ou d'une réparation, notamment en dehors des horaires d'ouverture habituels.

Dans cette enquête, 30 % des répondants ont exprimé leur souhait de pouvoir déposer ou récupérer leur voiture en dehors des heures d'ouverture standard, par exemple avant 8h30, après 17h30, ou le week-end, tandis que 26 % aimeraient effectuer une plus grande partie des démarches d'enregistrement en ligne et à l'avance, à un moment qui leur convient. Par ailleurs, 25 % des personnes interrogées aimeraient pouvoir déposer ou récupérer leurs véhicules pendant les horaires d'ouverture de leur concession mais sans parler à un conseiller.

Les files d'attente en après-vente peuvent poser des problèmes pour de nombreux concessionnaires, en particulier aux heures de pointe le matin et en fin de l'après-midi, quand de nombreux clients viennent déposer ou retirer leur véhicule. Face à ces files d'attente, 25 % des personnes interrogées aimeraient disposer de places assises supplémentaires pour pouvoir consulter et signer les documents sans se sentir pressés, tandis que 21 % souhaiteraient ressentir moins de pression lors de leurs échanges avec un conseiller.

Les solutions de libre-service numérique de Tjekvik contribuent à réduire les files d'attente en permettant aux clients d'effectuer le dépôt et le retrait de leur véhicule au moment qui leur convient. Ces solutions permettent non seulement d'améliorer l'expérience client, mais aussi de réduire la pression sur les équipes après-vente, qui peuvent ainsi offrir un meilleur service aux clients qui requièrent un accompagnement supplémentaire.

L'enquête a aussi révélé que 31 % des clients estiment que la mise en place de ce type de solution de *check-in* alternatif permettrait de réduire les temps d'attente en concession. Les personnes âgées de 25 à 34 ans sont les plus favorables à ce type de solution, avec plus de la moitié (52 %) d'entre elles en accord avec cette affirmation.

Christian Mark, PDG et cofondateur de Tjekvik, a déclaré : « *Il est évident que le manque d'options lors du dépôt du véhicule reste un point sensible pour de nombreux clients après-vente, ce qui a un impact négatif sur leur satisfaction et leur fidélité. Offrir de la flexibilité à travers le libre-service permet aux concessions de mieux répondre à la demande croissante des clients souhaitant déposer ou retirer leur véhicule en dehors des horaires classiques, notamment tôt le matin, le soir, ou le week-end.* »

En plus de sa technologie de libre-service intérieur, la borne externe de Tjekvik est conçue pour offrir une solution fluide de dépôt et de retrait des véhicules 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à son design sécurisé et sa résistance aux conditions climatiques, la borne externe offre une flexibilité et une commodité supérieures aussi bien aux concessionnaires qu'aux clients.

La flexibilité opérationnelle de la borne externe permet également aux concessionnaires de proposer des points de dépôt et de retrait différents de la réception après-vente, par exemple dans les aéroports, les gares ou les centres commerciaux. Au-delà de l'amélioration de la commodité pour le client, cette accessibilité accrue aidera les concessionnaires à saisir de nouvelles opportunités commerciales.

En savoir plus sur les solutions libre-service numérique Tjekvik : <https://www.tjekvik.com/fr>

*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 externes 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.