



i m a w e b

---

# Les trophées de la performance client 2023

Imaweb récompense les meilleurs performers des  
396 groupes et 2.154 établissements  
partenaires des solutions Custeed

1<sup>er</sup>



**2023, une nouvelle année pour célébrer la 6ème édition des Trophées de la Satisfaction Client et surtout la première de l'ère Imaweb !**

**Vous le savez, nous avons rejoint la famille Imaweb début 2022 pour, ensemble, construire le leader européen des logiciels dédiés aux acteurs de l'automobile. Nous sommes convaincus que, grâce à votre travail et à notre capacité à innover, nous allons contribuer à une industrie plus innovante et efficace, au service de la satisfaction clients.**

**Une fois de plus, nous sommes honorés et reconnaissants d'avoir pu compter sur la confiance de 396 groupes automobiles représentant 2 154 concessions tout au long de l'année 2022.**

**Félicitations à l'ensemble des équipes participantes pour leur travail remarquable !**

# **L'équipe Imaweb**

Catégorie

# Meilleure satisfaction client Atelier

Classement défini par le NPS\* recueilli auprès des clients facturés à l'atelier durant l'année 2022 par CUSTEED.  
En cas d'ex-aequo, celui ayant le plus grand nombre d'avis défini le classement.

Critères d'éligibilité Groupes : supérieur ou égal à 3 sites et 300 avis recueillis en 2022

TOP 10 Groupes de + de 5 000 avis		NPS	TOP 10 Groupes de - de 5 000 avis		NPS
1	Maurel	86,3	1	Barré Automobiles	90,6
2	Nomblot	85,3	2	Bayi auto	90,1
3	Lempereur	83,4	3	Froment	89,6
4	Fabre	82,5	4	Autodéfi	87,8
5	Peyrot	82,2	5	Pedinielli	85,8
6	Parascandola	81,7	6	Berteaux	85,6
7	Littoral & latitude automobiles	80,4	7	Progeda	85,3
8	GGP	79,2	8	Sarmeo	85,1
9	JPV	79,1	9	David Gerbier	85,0
10	Car avenue	78,6	10	Ets-Cardona	84,7

NPS = % de promoteurs duquel on déduit le % de détracteurs

TOP 20 Établissements		NPS
1	Nissan Albi	96
2	DPL Honda Meaux	95
3	Mazda Dechy	95
4	Nissan Villeneuve Sur Lot	95
5	Peugeot Nombrot Montceau	94
6	Nissan Bruay	94
7	Audi Aurillac	94
8	Maurel Castres (Peugeot)	93
9	Toyota Narbonne	93
10	Kia Ales	93
11	Maurel Revel (Peugeot)	93
12	Lexus Toulon (TDA)	93
13	Groupe Froment Troyes Fiat	93
14	Ford Quimperle	93
15	Nissan Montelimar	93
16	Mini Latitude Automobiles Lorient	93
17	Suzuki Chavelot	93
18	Peugeot Nombrot Villefranche-Sur-Saone	92
19	Hyundai Dechy	92
20	Alliance Auto (Audi Morlaix)	92



Catégorie

# Meilleure satisfaction client V. Neuf

Classement défini par le NPS\* recueilli auprès des clients facturés à l'achat d'un V.neuf durant l'année 2022 par CUSTEED. En cas d'ex-aequo, celui ayant le plus grand nombre d'avis défini le classement.

Critères d'éligibilité Groupes : supérieur ou égal à 3 sites et 50 avis recueillis en 2022

TOP 10 Groupes de + de 500 avis	NPS	TOP 10 Groupes de - de 500 avis	NPS
1 Carepolis	93,6	1 Bayi auto	98,1
2 Gueudet	92,6	2 Tunesi	96,7
3 Nomblot	89,5	3 Berteaux	96,0
4 Riviera car center	89,2	4 Colbeaux	94,3
5 Guy Bertrand	88,7	5 Littoral & latitude automobiles	94,2
6 Horizon	88,1	6 Froment	93,3
7 BPM group	88,0	7 Deltasavoie	92,3
8 Parascandola	87,8	8 Pemzec	91,0
9 Lempereur	87,3	9 Sarneo	90,3
10 PLD	86,2	10 SN diffusion	90,3

NPS = % de promoteurs duquel on déduit le % de détracteurs

TOP 20 Établissements		NPS
1	BMW - Mini Béthune	100
2	Mercedes Benz - Amilly	100
3	Fiat/Alfa/Jeep - Laval	99
4	Kia Arles	99
5	Hamecher Montauban VP	98
6	Opel Lens	98
7	Mini Royan L'Espace Bienvenue	98
8	Fiat Soissons - Groupe Colbeaux	97
9	Tunesi Automobiles Fiat	97
10	Hyundai Nice IMAC2	97
11	Kia Ales	97
12	BMW Royan L'Espace Bienvenue	97
13	Kia Quimper	97
14	Navarre Auto - Fiat - Lescar	97
15	Autopole Maurel Castres (Volkswagen)	97
16	Kia Chartres	96
17	BMW Saint-Gratien	96
18	Fiat/Alfa/Jeep - Saint-Nazaire	96
19	Nissan Soissons - Groupe Colbeaux	96
20	BMS - Mantes (BMW)	96



Catégorie

# Meilleure satisfaction client V. Occasion

Classement défini par le NPS\* recueilli auprès des clients facturés à l'achat d'un V.occasion durant l'année 2022 par CUSTEED. En cas d'ex-aequo, celui ayant le plus grand nombre d'avis défini le classement.

Critères d'éligibilité Groupes : supérieur ou égal à 3 sites et 50 avis recueillis en 2022

TOP 10 Groupes de + de 500 avis		NPS	TOP 10 Groupes de - de 500 avis		NPS
1	Horizon	90,3	1	Berteaux	94,8
2	Rousseau	89,8	2	Bayi auto	92,7
3	Nomblot	89,8	3	Colbeaux	89,6
4	Lempereur	88,4	4	Tunesi	89,5
5	SN diffusion	87,9	5	Carepolis	89,4
6	Maurel	86,6	6	Mourier automobiles	89,0
7	Gueudet	83,1	7	Barrat	87,7
8	Savy	82,9	8	Riviera car center	87,4
9	Car avenue	81,6	9	Littoral & latitude automobiles	87,4
10	Clim	81,3	10	BMS	86,7

NPS = % de promoteurs duquel on déduit le % de détracteurs

TOP 20 Établissements		NPS			NPS
1	SN Diffusion Cahors	100	11	Volkswagen Auto Festival	95
2	BMW Chartres	98	12	Opel Courrieres	95
3	BMW Horizon Dieppe	98	13	Jordi Auto	95
4	BMW Dreux	98	14	Mini Store Metz - Car Avenue	95
5	Renault Cergy Pontoise	97	15	MINI Douai	95
6	Maurel Carcassonne (Peugeot)	96	16	Opel Dechy	94
7	Opel Lens	96	17	BMW Béthune	94
8	Mazda Dechy	96	18	BMS - Mantes (BMW)	94
9	Peugeot Nomblot Montceau	96	19	Maurel Villefranche-de-Rouergue (Peugeot)	94
10	BMW Saint-Ouen L'Aumone	95	20	Peugeot Nomblot Villefranche-Sur-Saone	93







# Catégorie

## Meilleure satisfaction client par marque



Classement défini par le NPS\* recueilli auprès des clients facturés durant l'année 2021 par CUSTEED.  
En cas d'ex-aequo, celui ayant le plus grand nombre d'avis définit le classement.

Critère d'éligibilité Constructeurs : supérieur ou égal à 1000 avis recueillis en 2021

TOP 20 Marques catégories APV		NPS			
1	Lexus	89,2	11	Mazda	79,9
2	Abarth	84,7	12	DS	79,9
3	Alfa Romeo	84,7	13	Toyota	79,8
4	Citroën	84,2	14	Kia	79,5
5	Nissan	84,0	15	Dacia	79,2
6	Honda	82,8	16	Volvo	77,4
7	Peugeot	82,4	17	Hyundai	77,0
8	Suzuki	82,3	18	Renault	76,4
9	Fiat	82,0	19	BMW	75,7
10	Opel	80,0	20	Land Rover	75,5

NPS = % de promoteurs duquel on déduit le % de détracteurs

TOP 20 Marques catégories VN		NPS			
1	Alfa Romeo	92,6	11	BMW	86,7
2	Nissan	90,6	12	Jeep	85,8
3	Fiat	90,3	13	Mitsubishi	85,5
4	Mazda	89,9	14	Land Rover	85,5
5	DS	89,2	15	Hyundai	84,8
6	Honda	88,0	16	Suzuki	84,5
7	Kia	87,9	17	Volkswagen	84,3
8	Citroen	87,3	18	Opel	83,5
9	Peugeot	87,0	19	Mercedes-Benz	83,4
10	Mini	86,7	20	Audi	83,2



TOP 20 Marques VO		NPS			
1	Peugeot	88,4	11	Opel	80,3
2	MINI	86,5	12	Abarth	79,9
3	Alfa Romeo	85,7	13	Suzuki	79,6
4	BMW	84,9	14	Mercedes-Benz	79,1
5	Mazda	84,3	15	Honda	78,9
6	Citroen	84,0	16	Kia	78,8
7	Fiat	81,9	17	Hyundai	78,7
8	Volvo	81,2	18	Jeep	76,9
9	DS	80,8	19	Nissan	76,2
10	Jaguar	80,3	20	Audi	72,3

