VASANO étend son Baromètre semestriel « La Voix des Clients » au secteur du contrôle technique

[Résultats détaillés](#)

Paris, le 9 avril 2024 - A quelques jours (le 15 avril prochain) de l'entrée en vigueur du contrôle technique obligatoire pour les deux roues de plus 50cm³, les 3 roues et les quadricycles, VASANO ouvre son Baromètre "La Voix des Clients" aux réseaux professionnels du secteur. Chaque semestre, le spécialiste de la stratégie Web-to-Store mesurera la satisfaction des clients à travers les commentaires Google et analysera les principaux thèmes abordés dans les avis. Cette analyse porte, dans un premier temps, sur la perception des automobilistes ; le 2^e opus mettra en perspective l'impact du contrôle technique des 2, 3 et 4 roues.

Un secteur qui affiche des taux de satisfaction exemplaires

Vasano a analysé 87.206 commentaires déposés sur Google du 1er septembre 2023 au 29 février 2024. Il en ressort que les réseaux de contrôle technique sont très favorablement perçus par les automobilistes. Selon l'analyse sémantique de leurs commentaires, le principal critère d'appréciation est la qualité des interventions avec un taux de satisfaction de 93%, suivi de la facilité de prise de rendez-vous (90%) - certainement liée à la mise en place de plateformes de réservation en ligne - et de la joignabilité et amabilité du personnel (89%). Sans surprise, crise oblige, le prix des prestations reste le point le plus controversé avec un taux de satisfaction de 79%.

Securitest, Autosur et Autosécurité trustent les 1^{ère} place

Amabilité des collaborateurs, professionnalisme, sens du service, délai de prise en charge, qualité des réparations ou encore joignabilité..., comment est perçu chaque réseau de contrôle technique ?

Securitest arrive en tête de 3 catégories : "qualité des interventions", "facilité pour prendre rendez-vous" et "prix des prestations" avec respectivement 97,3%, 91,7% et 80,4% d'avis positifs.

Autosur se place sur la 1^{ère} marche des podiums "Joignabilité et amabilité du personnel" (90,5%) et "Conditions de la prise en charge" (89,9%). Enfin Autosécurité se démarque sur le critère de "l'intégrité et respect des engagements" (91,2%).

À propos de Vasano

Créé en 2022, Vasano est un spécialiste du pilotage de la relation client. La start-up édite une plate-forme d'audit et d'analyse de la e-réputation Google, qui collecte, compile et analyse les notes et commentaires déposés sur les fiches Google Business Profile. Ses solutions aident les grands réseaux d'enseignes physiques à mesurer la satisfaction de leurs clients et la préférence de leur marque. Grâce à ses outils d'analyse, Vasano publie chaque mois un classement sectoriel ([podium](#)) des enseignes en réseaux : assurance, automobile, banque, GSM, immobilier... L'éditeur a compilé à ce jour plus de 50 millions d'avis sur 235 000 établissements en France.