

Ils nous font confiance

/Novembre 2019

La qualité de service avant tout

En envoyant des sollicitations aux clients 1 à 2 mois après leur achat, le groupe Station 7 démontre à la fois :

- Une démarche d'écoute client prononcée
- Sa capacité à résoudre les éventuels problèmes rencontrés rapidement.

Cas client

BMW Station 7

Respecter les exigences du siège, c'est là le défi de toutes les concessions automobiles. Cyril Vrain, directeur des concessions Station 7 à Marseille nous a décrit sa méthode pour s'assurer de bons retours clients, et maintenir la santé financière de ses établissements.



Station 7, une approche de la relation client fondée sur l'écoute et la fidélisation.

Pour Cyril Vrain, qui a travaillé 15 ans au sein du groupe, dans les directions marketing et commerciales, la stratégie BMW est la suivante. D'abord, rester une marque premium sur le marché. Ensuite, booster son pouvoir d'attraction (notamment par une attention toute particulière à la satisfaction client).

« Dans le secteur automobile, BMW est la marque qui a le taux de fidélité le plus élevé » (58%) pour Olivier Philippot, directeur du développement réseau et qualité BMW.

Dans un secteur fortement concurrentiel, maintenir un tel niveau de performance est un véritable challenge. Voici comment, en utilisant la solution Je Donne Mon Avis, le groupe Station 7 s'est assuré un bel avenir.

Contactez-nous

Je Donne Mon Avis

Experts en e-réputation,
recueil et gestion des feedback

Adresse

1480 Avenue d'Arménie
13120 GARDANNE

Téléphone

+33 9 51 77 21 29

E-mail

contact@jedonnemonavis.com

Site web

jedonnemonavis.com

Notre collaboration en 3 questions

Q1. Pourquoi avoir choisi de passer par un logiciel de recueil d'avis client ?

R. Pour deux raisons : la première étant que la satisfaction du client impacte directement nos affaires sur le long terme. La seconde, car la qualité de nos services est une priorité pour nous, donc il est important de pouvoir la mesurer !

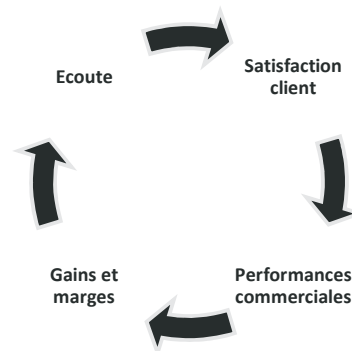
Q2. Comment les avis sont-ils recueillis ?

R. Les avis sont recueillis de deux manières :

- de manière passive, car le client peut faire une réclamation à tout moment ;
- de manière active, car il est systématiquement rappelé après son passage en concession, et avant la fin de garantie contractuelle de son véhicule.

Q3. Qu'est-ce que ce nouvel outil a changé dans le fonctionnement de votre entreprise ?

R. De nouveaux réflexes se sont mis en place au sein de l'équipe. Par exemple, celui de donner une réponse rapide et surtout adaptée à un client insatisfait.



Le mot de la fin ? La collaboration entre Je Donne Mon Avis et Station 7 leur a permis d'entrer dans un cercle vertueux. L'entreprise ne subit plus les avis clients, mais en tire le meilleur parti.

Le recueil des avis clients passe, chez Je Donne Mon Avis, par un logiciel intuitif et performant. Il vous permet, en un coup d'œil, de percevoir les évolutions de votre business. Cyril Vrain résume ainsi : « c'est un peu comme si je passais plusieurs heures par jour dans chacune de nos concessions ». En somme, une vision globale, et de puissants outils pour améliorer vos performances, c'est cela JDMA
