



## **AD, un réseau toujours plus connu et reconnu : Notoriété et satisfaction en hausse**

Arcueil – le 5 octobre 2020

Le réseau AD attache une grande importance à sa réputation et à sa qualité de services. Les preuves valent plus que les longs discours, le réseau AD mesure à la fois l'évolution de sa notoriété avec l'institut Praxidia et la satisfaction des clients via une entreprise indépendante Critizr. Sur ces deux items, le réseau AD progresse.

### **Une notoriété assistée de 46%**

La notoriété assistée est de 46% en juillet 2020 gagnant près de 5 points depuis le lancement de la nouvelle signature « AD, c'est sûr » début 2019. Cette performance est d'autant plus remarquable que les investissements publicitaires ont été réduits au cours du premier semestre 2020 à cause du Covid-19. Autre fait notable, la notoriété spontanée a augmenté de 5 points en un an. Le réseau AD est le premier réseau de garages sous enseigne en termes de notoriété.

Yannick Savina, Directeur Marketing d'Autodistribution détaille : *« Nous investissons depuis de nombreuses années dans la publicité, notamment à la télévision. Nos spots permettent de faire connaître notre marque mais aussi de promouvoir le savoir-faire de nos 2100 réparateurs AD répartis sur tout le territoire. Nos campagnes expliquent et détaillent notre promesse de marque : AD, c'est sûr ! La forte progression de la notoriété spontanée est en ligne avec notre ambition de gagner la préférence clients ».*

### **Une note globale de satisfaction de 4,68 sur 5**

Le réseau AD suit également deux indicateurs qualitatifs : la note de satisfaction clients et l'indicateur de recommandation (NPS ou Net Promoter Score). Critizr, leader européen de la mesure de la satisfaction client, est en charge de la mise en œuvre du suivi de ces indicateurs, avec des enquêtes de satisfaction envoyées systématiquement post-intervention en atelier. Les clients ont attribué une note de 4,68 sur 5 au réseau AD. Le garage AD Expert Joannic (Riaillé, 44), AD Expert SAS Flash Auto (Vred, 59) et AD Carrosserie Favier constituent le podium des garages les mieux notés avec des notes de 4,95, 4,92 et 4,88. L'indicateur de recommandation tous parcours confondus est de 79 en hausse de 11 points.

Fabien Guimard, directeur des réseaux de réparation véhicules légers chez Autodistribution relève : *« La qualité du réseau AD et son homogénéité constituent sa force. Les réparateurs AD partagent la même attention pour le client en lui proposant des prestations de qualité : de la prise de rendez-vous à la restitution du véhicule. Ces résultats de satisfaction sont en ligne avec les engagements que nous avons pris dans notre plan Préférence 2022. Nous pouvons être fiers de ces résultats, ils nous encouragent à progresser collectivement. Nous créons un cercle vertueux car nous sommes persuadés que nous allons accueillir de nouveaux réparateurs talentueux grâce à ces résultats ! »*

**Autodistribution**

Autodistribution est le leader de la distribution indépendante de pièces détachées Automobile et Poids Lourds en France. Avec plus de 5500 collaborateurs en France, Autodistribution met au service de ses clients son expérience et son savoir-faire de la pièce multimarque Automobile et Poids Lourds. Le Groupe anime 56 distributeurs (filiales et indépendants) répartis sur l'ensemble du territoire, sous la marque Autodistribution. En outre, il contribue directement à la croissance du premier réseau français de garages et carrosseries indépendants (2100 entreprises) sous l'enseigne AD, ainsi que près de 1000 enseignes Autoprime.

Autodistribution fait partie de PHE, leader de la distribution indépendante de pièces détachées pour Véhicules Légers et Poids Lourds en Europe de l'Ouest, présent en France, en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Italie et en Espagne : <https://www.partsholdingeurope.com/>.