



## **RÉSEAU AD : L'EXCELLENCE DE LA SATISFACTION CLIENT EN CHIFFRES**

*Arcueil, le 11 avril 2023*

### **Le Réseau AD enregistre un fort taux de satisfaction client et de recommandation : les chiffres clés après deux ans d'application**

Depuis 2020, le Réseau AD a pris la décision de se concentrer sur la satisfaction de sa clientèle pour se différencier et assurer leur fidélisation. Dans cette optique, la solution Critizr a été adoptée afin de mesurer de façon impartiale cette satisfaction, mieux comprendre les demandes des clients et améliorer leur expérience.

#### **4,72/5 : la note de satisfaction générale du Réseau AD**

Après plus de deux ans de mise en place, le nombre d'avis clients atteint désormais les 134000 avis, soit une moyenne de plus de 60 avis client par adhérent. La satisfaction générale des clients du Réseau AD est exceptionnelle, avec une note moyenne de 4,72/5.

#### **83/100 : le taux de recommandation par les clients**

En outre, le Réseau AD suit également le Net Promoter Score (NPS), qui mesure le taux de recommandation des garages par les clients. Ce score est de 83/100, sur la base de plus de 121 000 participants.

#### **Autodistribution**

Autodistribution est le leader de la distribution indépendante de pièces détachées Automobile et Poids Lourds en France. Avec plus de 6 000 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 57 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 (2 200 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/>.