



SATISFACTION CLIENT : LE RÉSEAU AD AU PRESQUE PARFAIT

Arcueil, le 19 octobre 2021

Le Réseau AD a fait de la satisfaction client un axe fort de différenciation et de fidélisation des automobilistes. Depuis début 2020, le Réseau AD s'appuie sur la solution Critizr pour mesurer cette satisfaction, mieux connaître ses clients et améliorer l'expérience.

Plus d'un an après sa mise en œuvre, le nombre d'avis client est significatif et avoisine désormais les 100 000 avis. La note moyenne de satisfaction du Réseau AD est très élevée avec un score de 4,72/5.

Le Réseau AD mesure également le Net Promoter Score (NPS) qui mesure la recommandation des garages par les clients. Ce NPS est de 84/100 sur plus de 80 000 avis de recommandation.

Pour Yannick Savina, Directeur Marketing d'Autodistribution : *« Ces scores démontrent une vraie et profonde satisfaction des clients pour notre Réseau AD. Ils illustrent très concrètement notre plan « Préférence 2022 » et une très grande homogénéité de la qualité de service du Réseau. Un grand bravo à tous les réparateurs AD. »*

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/>.