

## **AUTODOC PRO poursuit avec succès son déploiement terrain et satisfait ses clients**



Paris, le 6 juillet 2023 – **AUTODOC a lancé en France fin novembre 2022 son offre réservée aux professionnels de la réparation automobile. Sept mois plus tard, le concept « phygital » novateur du numéro un européen de la vente en ligne de pièces détachées automobiles a déjà séduit plus de 3.500 réparateurs français.**

**Son déploiement terrain, parfaitement en ligne avec ses prévisions, est très favorablement accueilli par les réparateurs français, comme le démontre son premier baromètre de satisfaction clients.**

### **Le concept AUTODOC PRO**

AUTODOC PRO est un service exclusif à destination des professionnels de la réparation automobile, avec une plateforme en ligne dédiée et des agents de service déployés sur le terrain pour les accompagner, gérer leurs retours et leur assurer un service de proximité et un lien constant avec les équipes d'AUTODOC PRO.

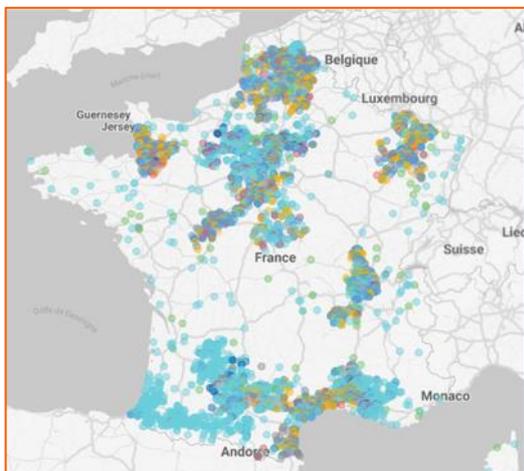
AUTODOC PRO accorde une grande importance à la prise en charge de ses clients sur le terrain et recrute avec soin les agents, au contact quotidien des réparateurs. Véritables spécialistes du service, ils bénéficient d'une semaine complète de formation initiale puis d'une journée de formation par mois.

En complément, afin d'organiser et faciliter leur quotidien, les agents de service sont équipés d'un logiciel de CRM (Customer Relationship Management). Grâce à ce CRM, ils optimisent leurs déplacements et réalisent près de 15 visites ciblées par jour, ce qui permet que les clients soient visités, en moyenne, 2 fois par mois.

Outre cet accompagnement physique, AUTODOC PRO offre de nombreux avantages aux réparateurs : une largeur d'offre incomparable et des prix particulièrement compétitifs, en moyenne 30% inférieurs à ceux de la distribution physique. Ils bénéficient également d'un programme de fidélité basé sur leurs achats mensuels, leur permettant de profiter de plus de services, plus de proximité, plus de remises sans aucune forme d'engagement.

### **Le déploiement terrain**

Sur les 107 zones prévues par AUTODOC en France, 35 zones sont aujourd'hui ouvertes, avec 8 commerciaux et 35 agents de service sur le terrain couvrant environ 10.000 garages :



Répartition des clients AUTODOC PRO à fin juin 2023

<p><b>vague 1 4 zones</b> 21 November 2022</p> <p>1 Nanterre 12 Evry 23 Valenciennes 64 Montpellier</p>	<p><b>vague 2 4 zones</b> 09 January 2023</p> <p>22 Arras 35 Avranches 52 Blois-Tours 96 Nancy</p>	<p><b>vague 3 6 zones</b> 13 February 2023</p> <p>95 Metz 8 Drancy 2 Villemoble 57 Perpignan 62 Béziers 80 Nîmes</p>
<p><b>vague 4. 7 Zones</b> 20 March 2023</p> <p>89 St Etienne 15 Amiens 24 Péronne 43 Bourges 7 Orleans 61 Albi 85 Bourg en Bresse</p>	<p><b>vague 5. 8 Zones</b> 24 April 2023</p> <p>4 Meaux 59 Toulouse 60 Montauban 13 Chartres 14 Dreux 86 Villefranche / Saône 81 Avignon 68 Aix en Provence</p>	<p><b>vague 6. 6 Zones</b> 30 mai 2023</p> <p>72 Carpentras 67 Bayonne 66 Agen 54 Pau 25 Lille 56 Muret</p>

Pour rappel, l'ouverture d'une zone n'est effective que lorsqu'un agent de service a été recruté et formé. Une documentation et des codes d'accès à la plateforme sont alors envoyés par voie postale à chaque garage, qui reçoit ensuite la visite du commercial pour lui présenter le concept. Une fois son offre de bienvenue validée en ligne, le garagiste bénéficie alors de deux visites de son agent de service pour l'accompagner dans ses premiers pas sur la plateforme.

D'ici la fin de l'année 2023, AUTODOC France prévoit d'ouvrir 25 zones supplémentaires en 3 vagues, et de couvrir ainsi 60 zones, parfaitement en ligne avec son plan de déploiement annoncé lors du lancement :

- 🕒 Septembre 2023 : ouverture de 8 nouvelles zones,
- 🕒 Octobre 2023 : ouverture de 9 nouvelles zones,
- 🕒 Novembre 2023 : ouverture de 8 nouvelles zones.

Ce seront alors 56 % des garagistes français qui auront l'opportunité de bénéficier des avantages d'AUTODOC PRO.

La couverture totale du territoire français sera, quant à elle, atteinte en septembre 2024.

### Les clients d'AUTODOC PRO

Les professionnels de l'entretien et de la réparation automobile ont accueilli avec enthousiasme l'offre AUTODOC PRO. En effet, sur les 6.000 garages visités pour l'instant par les équipes, plus de 4.400 d'entre eux ont ouvert un compte, parmi lesquels plus de 3.600 ont déjà commandé sur la plateforme en ligne AUTODOC PRO.

On trouve parmi eux, approximativement :

- ✚ 35% de MRA sous enseigne,
- ✚ 29% de garages sans enseigne,
- ✚ 19% d'agents de marque,
- ✚ 18% d'autres professionnels de la réparation.

L'offre AUTODOC PRO séduit ainsi tous les segments de réparateurs.

Il est à noter que :

- Plus de 60% des clients d'AUTODOC PRO sont sous enseigne,
- Les agents de marques sont bien représentés et voient en AUTODOC PRO une solution de disponibilités ou de prix,
- Les MRA sans enseigne sont en tête en termes de chiffre d'affaires par client.

L'activité commerciale est extrêmement dynamique sur les 35 zones ouvertes :

- Le nombre de clients professionnels a doublé par rapport à ceux qui utilisaient auparavant le site grand public AUTODOC,
- Le chiffre d'affaires de ces clients professionnels qui commandaient déjà sur le site grand public AUTODOC a, en moyenne, été multiplié par 6.

### Le concept phygital validé par les premiers clients

La satisfaction client est évidemment au cœur des préoccupations d'AUTODOC France, c'est pourquoi les équipes ont lancé en juin 2023 une étude auprès de leurs clients professionnels afin d'évaluer leur satisfaction, de mesurer l'efficacité de l'offre et d'identifier les pistes d'amélioration.

Cette enquête simple a permis à AUTODOC PRO de calculer son « Net Promoter Score », et de mesurer ainsi de manière extrêmement précise la satisfaction de plus de 250 clients.

Les clients ont ainsi pu évaluer leur satisfaction (cotation de 1 à 10) sur le concept en général, mais également sur les différentes composantes de l'offre AUTODOC PRO : produits proposés, positionnement prix, plateforme web, logistique, processus de retours, assistance téléphonique et, bien évidemment, les agents de service.

**Premier motif de satisfaction, la note générale est très bonne avec 44% des clients qui évaluent à 9 ou 10 le concept AUTODOC PRO.**

L'efficacité des retours et le travail des agents de service sont particulièrement appréciés avec des NPS de 71% et 88% ! Ces points valident le concept AUTODOC PRO : proposer les prix du web et le service d'un réseau. L'offre produits et le positionnement prix séduisent également la majorité des clients avec respectivement 52% et 57% de promoteurs.

Le principal point d'amélioration reste le délai de livraison, considéré généralement comme trop long par les réparateurs. Conscient de ce point, AUTODOC travaille à la mise en œuvre prochaine d'un nouveau schéma logistique permettant d'assurer du J+1 sur la majorité des commandes des clients professionnels français, pour lesquels la rapidité est un facteur important.

Un nouveau baromètre sera proposé en octobre 2023 aux clients d'AUTODOC PRO, ce qui permettra de mesurer l'évolution de la satisfaction clients ainsi que l'efficacité des actions mises en place.



« Avec AUTODOC PRO, nous avons fait une promesse unique et forte aux réparateurs français : leur assurer rentabilité, facilité et proximité » indique Franck Millet, Directeur Général d'AUTODOC France. « Les retours terrain confirment que cet engagement est tenu et que notre offre qui allie digital et physique répond aux besoins et attentes des réparateurs. Nos prix, la largeur de notre gamme et nos équipes terrain sont autant d'atouts plébiscités par nos clients professionnels ».

### Prochaines étapes : AUTODOC PRO s'internationalise !

Fort du succès d'AUTODOC PRO en France, le Groupe AUTODOC prévoit de permettre aux réparateurs allemands et bénéluxois de bénéficier de l'offre PRO.

Le concept sera ainsi déployé :

- + D'ici la fin de l'année en Allemagne,
- + Au premier semestre 2024 au Benelux.

### À propos d'AUTODOC PRO

AUTODOC PRO est une offre complète développée par AUTODOC, le numéro un européen de la vente en ligne de pièces détachées automobiles, pour les professionnels de l'entretien et de la réparation automobile.

Elle combine une plateforme en ligne et un support clients dédiés qui permettent à ces derniers de sélectionner et de commander facilement des pièces détachées, et de bénéficier :

- D'une offre particulièrement large, avec 2 millions de références couvrant l'ensemble des besoins de chaque automobiliste entrant dans leur atelier,
- D'un Agent de service personnel et d'une assistance en ligne 6 jours sur 7,
- De prix compétitifs et d'avantages réservés aux professionnels.

L'offre AUTODOC PRO est articulée autour d'une promesse aussi forte qu'engageante : assurer aux professionnels rentabilité, facilité et proximité.