

24 juillet 2023

Etude Castrol « La voie vers des ateliers inclusifs »

- Une étude Castrol a identifié cinq étapes clés pour créer une expérience plus inclusive en atelier.

Une récente étude de Castrol indique qu'il existe une réelle opportunité de rendre les ateliers automobiles plus inclusifs, de la première impression jusqu'à l'engagement post-entretien.

L'étude Castrol, intitulée « *La voie vers des ateliers inclusifs* »,¹ s'intéresse aux perceptions et à l'expérience de différentes personnes dans des ateliers indépendants. Il s'agit de la première étude d'une série qui explore la façon dont les ateliers peuvent améliorer leur approche en matière d'inclusivité.

Cette première étude a été menée dans sept pays, l'Allemagne, la Chine, les États-Unis, l'Inde, la Malaisie, la Pologne et la Thaïlande, en se concentrant spécifiquement sur les expériences des femmes dans les ateliers. Elle a permis d'identifier cinq mesures que les gérants d'atelier pourraient mettre en place pour créer des ateliers plus inclusifs et ainsi attirer une clientèle plus large.

1. **Arrivée à l'atelier** : S'assurer que les clients se sentent à l'aise dès le début : un parking, une signalisation et une communication claires.
2. **Entrée dans l'atelier** : Proposer un espace de réception dédié, accueillant, propre et bien éclairé.
3. **Réparations du véhicule** : Établir la confiance grâce à une communication respectueuse et une tarification transparente.
4. **Attente du véhicule** : Créer une zone d'attente confortable, à l'écart de l'atelier et proposant des services.
5. **Services post-entretien et après-vente** : Poursuivre la communication pendant et après la transaction, en proposant des services complémentaires contribuant à favoriser de futures interactions.

Globalement, la conclusion de l'étude est claire. Quels que soient leur culture ou leur situation géographique, les clients (en particulier les femmes, dans le cas présent) recherchent un service client professionnel, fiable et de qualité supérieure.

Nicola Buck, Directrice Marketing chez Castrol, a déclaré : « *Notre série d'études « La voie vers des ateliers inclusifs » est une nouvelle avancée concrète dans cette direction. La première étude de notre série s'intéresse aux expériences et aux attentes des clientes. Elle nous a permis d'identifier la façon dont les ateliers peuvent adapter leurs offres existantes et créer des lieux plus inclusifs. Il y a encore beaucoup à faire, dans notre réseau d'ateliers parrainés par Castrol, comme dans le secteur en général, mais nous espérons que cette étude contribuera à améliorer l'expérience de tous nos clients et à créer des opportunités pour les ateliers.* »

Nous aidons les ateliers à s'engager sur la voie de l'inclusivité

Pour aider les ateliers à mettre en pratique ces recommandations importantes, Castrol a créé une micro-formation en cinq parties. Ce programme s'accompagnera de supports imprimés et numériques pour renforcer la formation, ainsi que de communications à destination des clients qui visent à démontrer l'engagement des ateliers à proposer un service client de meilleure qualité.

Pour en savoir plus, veuillez consulter : <https://go.bp.com/YBZqJ>

– FIN –

Notes aux éditeurs

¹« La voie vers des ateliers inclusifs » présente les résultats d'une étude mondiale sur les perceptions et les expériences des femmes, clientes d'ateliers automobiles indépendants. L'étude a été menée en 2021 dans sept pays : Allemagne, Chine, États-Unis, Inde, Malaisie, Pologne et Thaïlande.

Dans chaque pays, l'étude a consisté en cinq discussions de groupes témoins constitués de 5 à 6 clientes et cinq entretiens approfondis séparés avec des propriétaires ou des responsables d'ateliers indépendants.

Les discussions de groupes témoins ont chacune duré 2 heures et 15 minutes et les participantes étaient d'âge, de stade dans la vie et de statut marital différents. Toutes les participantes devaient être propriétaires d'une voiture et être responsables, conjointement ou seules, de son entretien. Elles ont toutes été invitées à se rendre dans un atelier indépendant et à remplir un questionnaire avant la discussion.

À propos de Castrol

Castrol est l'une des premières marques mondiales de lubrifiants. Fièvre de son histoire riche d'innovations, la marque a toujours nourri les rêves des pionniers. Notre passion pour la performance, associée à notre philosophie du travail en partenariat, a permis à Castrol d'élaborer des lubrifiants et des graisses que l'on retrouve au cœur d'exploits technologiques sur terre, sur mer, dans les airs et dans l'espace depuis plus d'un siècle.

Aujourd'hui, Castrol contribue au développement durable avec sa [stratégie Path360](#) qui définit ses objectifs à l'horizon 2030 visant à réduire les déchets et les émissions de carbone et améliorer les vies. Castrol fait partie du Groupe bp et s'adresse à des clients et des consommateurs dans les secteurs maritime, automobile, industrie et énergie. Nos produits de marque sont reconnus au niveau mondial pour leurs innovations et leurs performances élevées, rendues possibles par notre engagement envers une qualité supérieure et une technologie de pointe.

Pour en savoir plus sur Castrol, veuillez consulter www.castrol.com/fr_fr/france/home.html
