



Un ADN de marque récompensé avec une 5^{ème} étoile !



Speedy affirme plus que jamais son ADN de marque : L'enseigne qui a fêté ses 40 ans cette année est une nouvelle fois récompensé pour la grande qualité de ses services, pour son approche sympathique et conviviale et le professionnalisme de l'ensemble de ses équipes.

Tous les collaborateurs de Speedy sont en liesse, et pour cause, ils ont de nouveau remporté, l'étoile pour laquelle ils travaillent dur chaque année : **le Prix du Meilleur Service Client de l'année**. Par mail, au téléphone ou sur les réseaux sociaux, le Service client prend la voix de toute l'équipe pour répondre aux demandes des clients, aux questions et autres interrogations. Un renouvellement continue, porté par la fierté d'exercer au quotidien un métier de service, fait de performance et de sympathie, d'écoute et d'expertise, Speedy a la passion du métier de garagiste et est animé par l'exigence de toujours mieux satisfaire ses clients.



• Eric Terefenko, président de Speedy :

Nous sommes très fiers de remporter ce prix pour la cinquième année consécutive. Quelle superbe reconnaissance de nos efforts au sein de l'entreprise et pour les équipes qui ont à cœur de placer en priorité la satisfaction du client. Au delà des moyens importants que nous déployons pour supporter cette stratégie, c'est l'engagement de chacun des membres des équipes Speedy qui permet ce succès. Ce prix est un formidable encouragement mais aussi une responsabilité importante, car chaque client Speedy est en droit d'attendre de nous un service de qualité 5 étoiles désormais ! Nos équipes ont à cœur de relever ce défi, à l'année prochaine !

• Depuis 2015, les efforts quotidiens de Speedy payent et se renouvellent :

- **Le devis en ligne** disponible sur le site de l'enseigne.
- **Un SAV joignable multicanal** en centre bien entendu mais également par téléphone, mail, service relation client et sur les réseaux sociaux de la marque.
- **Des programmes de formation et de coaching** ciblé de l'ensemble du personnel.
- **Un centre d'appels** en France, au siège à Nanterre.

A propos : SPEEDY France est leader du diagnostic et de l'entretien complet automobile avec plus de 40 ans d'expérience et près de 500 centres partout en France. Faisant écho à des valeurs qui lui sont chères ; simplicité, convivialité et accueil, en 2018 SPEEDY France est élu Meilleur Service Client pour la quatrième année consécutive. Outre son réseau historique First Stop, Bridgestone, leader mondial du pneumatiques depuis 2009, a fait l'acquisition, sous la direction de Daniel GIROUD, de SPEEDY France en 2016 et de la société Ayme en 2017, portant à près de 900, le nombre total de points de vente de Bridgestone Retail en France.

Note globale : 18,48/20



18,72/20
réseaux sociaux
100% taux de réponse
2h43 de temps moyen de réponse



18,60/20
Appels téléphoniques
100% d'appels aboutis.
20 secondes de temps moyen de réponse



18,50/20
web
4 clics moyen pour obtenir la réponse



17,69/20
Chat
100% des conversations abouties.
23 secondes de temps moyen de réponse



18,39/20
Emails ou formulaires
98% des emails répondus. 4h de délai moyen de réponse