



Le groupe SUMA s'appuie sur Guest Suite pour diffuser une image de marque positive et perfectionner l'expérience client de ses concessions

Nantes, le 27 avril 2021 – Guest Suite, leader sur le marché français de l'e-réputation, annonce les résultats de son partenariat avec SUMA, distributeur et réparateur agréé multimarques présent en Saône-et-Loire et dans la Nièvre à travers 26 points de vente et de services de proximité.

SUMA met le client au cœur de sa stratégie : c'est pourquoi son offre et ses prestations s'articulent autour de quatre engagements : passion automobile, sens de l'accueil, qualité de service et conseils experts. Cette démarche se retrouve également dans les actions digitales mises en place par le groupe de concessions. En effet, son site web arbore un outil de chat afin de répondre à toutes les questions des visiteurs, ainsi qu'une page réservée aux avis clients pour favoriser la collecte de retours d'expérience et développer sa stratégie d'amélioration.

Pourtant, jusqu'en 2020, le groupe ne bénéficiait pas d'une image de marque à la hauteur de cette approche. Pour continuer à perfectionner l'expérience de ses clients tout en développant une réputation forte en ligne, SUMA a souhaité accélérer la collecte, la diffusion et la réponse à ses avis clients, notamment sur Google. C'est pour cette raison que la marque s'est mise en quête d'une solution pour l'aider à centraliser la gestion de son e-réputation.

Renforcer les notes moyennes et le nombre d'avis clients

L'achat d'un véhicule représentant un budget conséquent, il se doit d'être mûrement réfléchi. De ce fait, les consommateurs se renseignent minutieusement avant de faire confiance à un concessionnaire, et leur premier réflexe consiste surtout à effectuer des recherches sur Google et les plateformes d'avis. Dans ce cadre, en février 2020, SUMA confie l'e-réputation de deux de ses concessions à Guest Suite. Après ces deux tests concluants, le groupe continue de faire confiance à Guest Suite en équipant toujours plus de ses concessions.

SUMA a privilégié l'utilisation du canal mail au quotidien pour recueillir l'opinion et évaluer la satisfaction de l'ensemble de ses clients. Ainsi, seulement quelques jours après la livraison de véhicule ou d'un rendez-vous avec le service après-vente, chaque client se voit invité à partager son retour d'expérience.

Grâce à l'utilisation de la plateforme Guest Suite et à la collecte d'un grand nombre d'avis, SUMA a réussi à développer une réputation en ligne à la hauteur de ses ambitions. L'accord de diffusion officiel de l'outil Guest Suite avec Google a permis de simplifier et d'automatiser la publication d'avis à travers les fiches Google My Business de l'ensemble de ses concessions.

Des avis clients qui démontrent une offre de qualité supérieure et un engagement client infaillible

Malgré une collaboration démarrée à l'aube de l'épidémie de coronavirus, SUMA a rapidement obtenu des résultats concrets avec la solution Guest Suite. Si le nombre d'avis clients publiés augmente, la note moyenne du groupe n'est pas en reste. Aujourd'hui, l'image de marque diffusée par le groupe en ligne est alignée avec l'offre et l'expérience proposées à ses clients :

- Près de 20 avis sont publiés chaque mois pour chaque concession du groupe
- La note moyenne affichée par l'ensemble des concessions SUMA à travers Google et les Pages Jaunes et désormais de 4,5/5
- La concession Volkswagen Mâcon affiche désormais la note de 4,4/5 dans sa fiche Google My Business, avec plus de 230 avis clients déjà collectés
- 23% est le taux de réponse moyen obtenu par l'ensemble des concessions SUMA à travers l'envoi de plus de 7 000 emails

« Grâce à Guest Suite, notre groupe affiche toujours plus d'avis clients positifs. Nous souhaitons poursuivre cet effort et même aller plus loin pour prouver l'authenticité de notre démarche centrée client. Pour cela, nous allons nous appuyer sur l'accompagnement de Guest Suite. Nous allons collecter toujours plus de retours, les analyser afin de perfectionner notre offre et nos services et y répondre le plus rapidement possible », a commenté Audrey Dupont, directrice marketing du groupe SUMA.

« C'est un réel plaisir d'accompagner ce groupe et de suivre l'évolution de ses performances jour après jour. En seulement 3 mois, 10 fiches Google My Business bénéficiaient d'un impact positif grâce à la stratégie mise en place. Nous poursuivons nos efforts pour que Guest Suite continue d'apporter une réelle valeur ajoutée au groupe » a déclaré de son côté Laurie Torchu, Costumer Success Manager de Guest Suite.

A propos de SUMA

Créé en 2008, le groupe automobile SUMA est un distributeur et réparateur agréé multimarques présent en Saône-et-Loire et dans la Nièvre à travers 26 points de vente et de services de proximité. Il distribue 5 marques constructeurs : Audi, Seat, Škoda, Volkswagen et de nouveau Volkswagen dans le cas de véhicules utilitaires. La volonté du groupe SUMA est de placer ses clients au cœur de sa stratégie. C'est pourquoi son offre et ses prestations s'articulent autour de

quatre engagements : la passion automobile, le sens de l'accueil, la qualité de service et les conseils experts.

A propos de Guest Suite

Créée en 2013 par François Michel Estival et Thomas Mathieu pour faire office de passerelle entre les hôteliers et les plateformes d'avis, Guest Suite fait suite au constat que les avis clients sont devenus des enjeux et un levier incontournable dans l'acte d'achat des consommateurs. Guest Suite propose une suite complète d'outils permettant aux professionnels d'impacter à la hausse leur e-réputation. La Start-up s'est rapidement positionnée comme le leader français de la gestion de la e-réputation des hébergements touristiques. Implantée à Nantes, Guest Suite rassemble aujourd'hui 35 collaborateurs autour d'un projet ambitieux de développement et connaît une croissance moyenne annuelle de 130 %