

DEKRA est réélue N°1 « Meilleure Enseigne 2019 » par le magazine Capital

Novembre 2018

Le magazine CAPITAL publie la troisième édition du palmarès des meilleures enseignes en France pour leur qualité de service. A l'issue de cette enquête* indépendante et anonyme réalisée auprès d'un panel de 20 000 consommateurs interrogés sur 1600 marques, DEKRA s'illustre à nouveau comme la meilleure enseigne du secteur du contrôle technique :



Trois critères de notation sont pris en compte et ont permis de classer 359 enseignes dans 137 secteurs d'activité :

- L'attention portée au client
- La qualité de l'information, niveau d'expertises des enseignes
- La volonté de recommander l'enseigne

DEKRA, le leader mondial du contrôle technique, se démarque sur le secteur du contrôle technique en obtenant un score de 7,81 /10.

« En étant une nouvelle fois plébiscitée à la 1^{ère} place de ce palmarès, nous confirmons notre engagement sur le long terme auprès de notre clientèle et l'excellence des services rendus par nos centres de contrôle (qualité de l'accueil, conseils et explication lors de la remise du procès-verbal). Ce label est un véritable gage de qualité qui récompense le travail de tous dont nous sommes très fiers » souligne Karine Bonnet, Présidente du Réseau, Directrice Générale Adjointe Marketing et Ventes de DEKRA Automotive SAS.

« Cette distinction nous encourage à poursuivre le déploiement de nouveaux services pour continuer à améliorer l'accueil en centre et la satisfaction clients. Sachant que 50 % de nos clients restent en centre pendant la réalisation du contrôle technique de leur

véhicule, nous avons mis en place plusieurs services pour que ces 30 à 40 minutes d'attente soient plus agréables », explique Karine Bonnet.

En effet, le réseau DEKRA Automotive a redéfini un nouveau concept d'identification extérieur et intérieur de ses centres de contrôle technique avec un aménagement de l'espace d'accueil et d'attente plus accueillant et plus moderne. Il a également déployé des services à destination de sa clientèle comme la mise à disposition de magazines et de boissons chaudes, une connexion WIFI et le prêt de véhicule électrique de courtoisie.

L'amélioration de l'accueil n'est pas le seul objectif. Le réseau s'inscrit également dans une démarche d'accompagnement auprès de sa clientèle et particulièrement dans une période où la réglementation du contrôle technique évolue.

" La réglementation rend le contrôle technique plus exigeant. Notre rôle est d'expliquer aux clients la mission du contrôle technique en matière de prévention et de sécurité routière. Mission qui est dans l'ADN de notre marque. Nos contrôleurs sont formés pour être pédagogues et ont à leur disposition différents outils comme par exemple des tablettes pour expliquer et montrer les points ou défaillances relevés lors du contrôle. " poursuit Karine Bonnet.

Enquête online réalisée par Statista auprès de 20 000 consommateurs **du 13 juin au 29 juillet 2018.*