

## La valeur et la communication sont les principaux facteurs qui contribuent à la fidélité des clients de l'atelier

- L'enquête de Castrol révèle que près de la moitié des conducteurs français (44 %) resteraient fidèles à un atelier, s'ils pensaient bénéficier d'un bon rapport qualité-prix.
- Les automobilistes veulent toujours de la qualité. Seulement 18 % d'entre eux déclarent rester fidèles à un atelier parce qu'il est le moins cher du marché.
- L'emplacement reste un facteur important. 63 % des personnes interrogées ne parcourraient pas plus de 16 kilomètres.
- Plus d'un tiers (37 %) continuerait de faire appel à un atelier qui explique le travail requis et demande l'approbation avant de le réaliser.
- Le programme d'ateliers parrainés par Castrol fournit aux entreprises des offres complètes, y compris la garantie du moteur, la marque et la formation, contribuant ainsi à augmenter le nombre de clients et à les conserver.

**Paris – Le 6 juillet 2022** - Une nouvelle enquête nationale\* commandée par Castrol a identifié les facteurs les plus importants qui influencent la fidélité des clients dans les ateliers automobiles en France. Le facteur le plus mentionné (44 % des automobilistes) est la perception que le travail effectué représente un *bon rapport qualité-prix*. Cependant, l'enquête montre aussi clairement que les automobilistes ne cherchent pas simplement à économiser de l'argent. Seuls 18 % d'entre eux déclarent rester fidèles à un atelier parce qu'il est le moins cher du marché.

Le deuxième facteur le plus important qui influe sur la fidélité est la communication. 37 % d'entre eux déclarent qu'ils seraient plus susceptibles de continuer à faire appel à un atelier qui « *explique clairement le travail à faire et demande l'approbation avant de le réaliser* ».

Les facteurs liés aux compétences du personnel de l'atelier ressortent de manière significative et sont presque aussi importants que la valeur et la communication. 28 % resteraient fidèles s'ils estimaient que le personnel était « *bien formé* », et près d'un tiers (28 %) continuerait de faire appel au même atelier s'ils estimaient que les employés étaient « *accueillants* ».

L'emplacement s'est également avéré être un facteur clé influençant les ateliers que les automobilistes visitent. Une grande majorité (63 %) est prête à ne parcourir que jusqu'à **16 kilomètres** pour faire appel à un atelier qui répond aux critères qu'elle considère comme les plus importants. 24 % parcourraient jusqu'à **24 kilomètres** et seulement 9 % envisageraient de parcourir jusqu'à **32 kilomètres**.

L'enquête a également mis en évidence des facteurs moins importants pour maintenir la fidélité des clients. Un quart des personnes interrogées (25 %) seraient davantage susceptibles de continuer à faire appel au même atelier parce qu'il offre toujours une voiture de prêt.

« *La chose la plus importante que cette étude souligne est peut-être la nécessité d'une communication efficace avec les clients* », explique Layla Yebaile, responsable marketing Service et Maintenance chez Castrol Europe. « *Il est clair que les automobilistes continueront de faire appel à un atelier qui explique le travail à effectuer et la valeur que représente ce travail. Nous savons également que la communication est essentielle pour débloquer des opportunités de profits supplémentaires : les clients payent les ateliers pour des produits de qualité dont les avantages sont*



*expliqués. C'est pourquoi, nous avons mis tant d'efforts pour aider les ateliers parrainés par Castrol à présenter leurs activités de manière efficace, afin qu'ils puissent stimuler la croissance des revenus aujourd'hui et fidéliser les clients demain. »*

### **Programme pour les ateliers parrainés par Castrol**

Castrol s'est fixé pour objectif de devenir le leader du marché des ateliers parrainés. Les ateliers indépendants portant la marque « Castrol Service » respectent un certain nombre de normes de qualité et de service client. Le réseau Castrol Service propose des solutions de formation et des offres marketing pour augmenter et conserver le trafic, améliorer les opportunités de vente additionnelle et délivrer une certification aux ateliers de TÜV. Les ateliers Castrol bénéficient également de nombreux avantages, tels que l'assistance marketing et la possibilité d'offrir aux clients une garantie moteur sur tout véhicule réparé avec des lubrifiants Castrol.

Castrol reconnaît la valeur qu'apporte la formation du personnel et, par conséquent, pour soutenir les ateliers et développer la connaissance des lubrifiants, Castrol offre une formation en ligne aux ateliers automobiles franchisés et indépendants. Une série de formation interactives et modulaires sous forme de courtes sessions se concentre sur le développement de la connaissance des produits et l'amélioration des compétences commerciales.

Pour accéder au programme de formation de Castrol, visitez l'un des partenaires de confiance pour les lubrifiants ici : <https://www.castrol.com/fr/fr/france/home/auto-repair-workshops/independent-workshops/online-training.html>

#### **Notes aux éditeurs**

*\* Enquête OnePoll, réalisée auprès de 1 000 propriétaires de voitures en France*

### **À propos de Castrol**

Castrol est l'une des premières marques mondiales de lubrifiants. Fière 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.fr](http://www.castrol.fr).