

## **DEKRA est réélue pour la troisième année consécutive N°1 « Meilleure Enseigne 2020 » par le magazine Capital.**

Pour la troisième année consécutive, DEKRA est à la tête du palmarès de « La Meilleure Enseigne 2020 » du magazine Capital pour sa qualité de service de la catégorie « Contrôle Technique Automobile ». Ce label a été décerné lors de la publication de la 4<sup>ème</sup> édition de l'enquête\* menée par le magazine sur un panel de 20 000 consommateurs interrogés sur 1 600 marques.



Trois critères de notation sont pris en compte et ont permis de classer 389 enseignes dans 142 secteurs d'activité :

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

Cette distinction réaffirme la position de leader du réseau DEKRA Automotive dans le domaine du contrôle technique automobile et récompense la qualité des services (qualité de l'accueil, conseils et explication lors de la remise du procès-verbal) proposés aux clients en centre.

L'enseigne DEKRA se distingue à nouveau en creusant l'écart avec ses concurrents avec un score de 7,83/10.

Ce score obtenu par l'enseigne continue ainsi de progresser, puisqu'il était de 7,72/10 en 2018 et 7,81/10 en 2019.

*« Nous sommes fiers de ce résultat qui illustre l'engagement de l'ensemble de nos collaborateurs et des centres du Réseau auprès de nos clients et 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 »* se réjouit Karine Bonnet, Présidente du Réseau, Directrice Générale Adjointe Marketing et Ventes de DEKRA Automotive SAS.

Le réseau DEKRA Automotive a en effet redéfini un nouveau concept d'identification extérieur et intérieur de ses centres avec un aménagement de l'espace d'accueil et d'attente plus accueillant et plus moderne. Il a également déployé des services en centre comme la mise à disposition de magazines et de boissons chaudes, une connexion WIFI gratuite et le prêt de véhicules.

*Ce résultat témoigne de l'attente des consommateurs qui recherchent la meilleure expérience client. DEKRA Automotive anticipe les besoins des clients en les accompagnant et en leur apportant des réponses claires et personnalisées pour qu'ils comprennent mieux l'évolution du*

contrôle technique et pour leur expliquer sa mission en matière de prévention, de sécurité routière et de protection environnementale.

« 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.

« Cette récompense nous conforte dans notre ambition d'offrir aux clients le meilleur niveau de qualité à toutes les étapes, de la prise de rendez-vous en ligne ou au téléphone et dès l'entrée dans un de nos centres jusqu'à la remise du résultat du contrôle technique. La satisfaction clients est au centre de nos priorités » commente Karine Bonnet.

*\*Enquête online réalisée par Statista auprès de 20 000 consommateurs du 15/07 au 5/08/2019.*

#### **A propos de DEKRA :**

Depuis 90 ans, DEKRA s'engage pour la sécurité. Fondé en 1925 à Berlin sous le nom de Deutscher Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V., DEKRA est aujourd'hui l'un des plus grands organismes d'expertise au monde. Filiale de DEKRA e.V., DEKRA SE gère les activités opérationnelles du groupe. En 2018, DEKRA a réalisé un chiffre d'affaires de près de 3,3 milliards d'euros. Le groupe emploie actuellement 46 000 personnes dans plus de 50 pays sur cinq continents. Ses experts qualifiés et indépendants proposent, pour améliorer la sécurité sur la route, au travail ou à la maison, des services couvrant aussi bien le contrôle technique de véhicules, l'expertise, la gestion et le règlement de sinistres, le contrôle industriel et de bâtiments, le conseil en sécurité, le contrôle et la certification de produits et de systèmes. La vision 2025 de DEKRA est d'être le partenaire global pour un monde plus sûr. ([dekra.com](http://dekra.com) / [dekra-roadsafety.com](http://dekra-roadsafety.com))

#### **A propos de DEKRA Automotive :**

Numéro 1 mondial avec 26 millions de contrôles techniques réalisés dans le monde, DEKRA Automotive gère en France un large réseau d'affiliés et de centres en propre. Couvrant avec plus de 1700 établissements l'ensemble du territoire national pour des contrôles techniques VL (1560 centres) et PL (153 centres) garantissant aux usagers un contrôle technique impartial, répondant aux plus hauts standards de qualité. DEKRA Automotive gère 3 enseignes de contrôle technique automobile, DEKRA, NORISKO et AUTOCONTROL ainsi qu'une enseigne DEKRA pour le poids lourd et réalise près de 6.5 millions de contrôles par an. Acteur engagé sur la sécurité routière, DEKRA Automotive poursuit en France la mission d'intérêt général portée depuis 90 ans en Allemagne, par sa société mère, qui finance un pôle de recherche en prévention des accidents. Partenaire de la Délégation Interministérielle à la Sécurité Routière depuis 2000, étendue en 2008 en signant la charte européenne, DEKRA Automotive mène de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention, dans ce cadre. ([dekra-norisko.fr](http://dekra-norisko.fr) / [dekra-pl.com](http://dekra-pl.com)).