

Enquête mondiale auprès des clients

Schaeffler Automotive Aftermarket remporte un franc succès auprès de ses clients garagistes et distributeurs dans le monde.

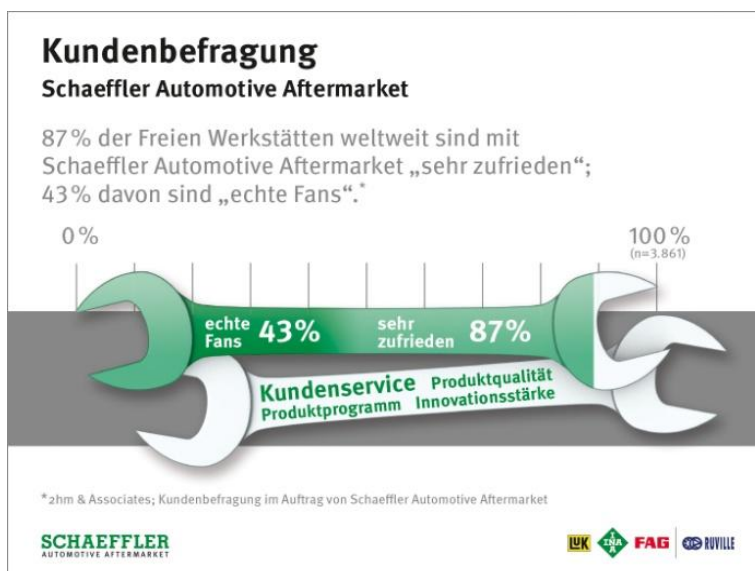
LANGEN, 26 mai 2015. Suite à une enquête mondiale auprès de ses clients, Schaeffler Automotive Aftermarket a pu conclure que 75% de ses clients distributeurs interrogés dans le monde entier et près de 90% des garagistes indépendants se sont déclarés « très satisfaits » de l'équipementier. Mieux encore: 43% des garagistes indépendants sont de véritables « fans » des produits et services de Schaeffler Automotive Aftermarket.

Ce sont les résultats récemment présentés à l'issue de l'enquête clientèle menée à la demande de Schaeffler Automotive Aftermarket par le cabinet de conseil international 2hm & Associates, spécialiste du conseil en stratégie et gestion. Pendant quatre mois, plus de 3.800 garagistes et quelque 750 clients distributeurs ont participé à cette enquête réalisée en ligne et par téléphone l'année dernière. L'objectif poursuivi était de sonder les clients sur leur satisfaction, notamment en matière de produits, de savoir-faire, de services et de fidélité.

« Cette enquête menée auprès de notre clientèle à l'échelle mondiale nous confirme des résultats exceptionnels en terme de satisfaction client, produits et services – et ce en comparaison directe avec nos plus grands concurrents. Que ce soit au niveau de la distribution ou des garagistes, notre objectif est et restera de toujours satisfaire les attentes de nos clients – voire de les dépasser » explique Dr. Robert Felger, Vice-Président Produit & Marketing, Schaeffler Automotive Aftermarket.

Côté distribution, les spécialistes de l'Aftermarket ont obtenu un excellent score: mis en comparaison directe avec la concurrence, Schaeffler Automotive Aftermarket se positionne dans le peloton de tête non seulement avec ses gammes de produits mais aussi avec son savoir-faire et la transmission de ses connaissances techniques. Autre point positif: les spécialistes de l'Aftermarket ont également obtenu un très bon résultat en matière de services et de gestion de leurs relations clients. Les principaux critères d'évaluation dans ce domaine étaient l'amabilité, la compétence et la disponibilité des collaborateurs.

Les garagistes indépendants, quant à eux, ont également beaucoup apprécié les gammes de produits proposés par Schaeffler Automotive Aftermarket. Dans ce contexte, ils devaient juger à quel point les solutions de réparation proposées correspondent à leurs besoins, si les solutions contribuent à une réparation efficace et économique et si les données indiquées dans les catalogues leur permettent d'identifier rapidement les pièces requises. Résultat: Schaeffler Automotive Aftermarket est très apprécié des garagistes indépendants pour la qualité de ses produits, ses gammes de produits, sa force innovatrice et – tout comme chez les clients distributeurs – son excellent service client.



87 pourcent des garagistes indépendants interrogés se sont déclarés « très satisfaits » de Schaeffler Automotive Aftermarket. Mieux encore: 43 pourcent des garagistes indépendants sont de véritables « fans » des produits et services.

Le groupe Schaeffler compte parmi les tous premiers équipementiers automobiles et industriels intégrés. L'entreprise représente une qualité irréprochable, une technologie exceptionnelle et une force d'innovation reconnue. Avec ses composants de précision et systèmes destinés aux moteurs, boîtes de vitesses et châssis ainsi que ses solutions de roulement et paliers lisses pour un grand nombre d'applications industrielles, le groupe Schaeffler contribue largement à la « mobilité de demain ». En 2014, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de quelque 12,1 milliards d'euros. Fort de ses plus de 82 000 collaborateurs dans le monde entier, Schaeffler compte parmi les plus grandes entreprises technologiques européennes familiales et dispose, avec ses quelque 170 sites répartis dans 50 pays, d'un réseau mondial d'unités de production, de centres de recherche et de développement et de sociétés de commercialisation.

La division Schaeffler Automotive Aftermarket, basée à Langen en Allemagne, assure le rôle d'acteur principal sur le marché mondial de la pièce de rechange automobile pour les marques LuK, INA, FAG et Ruville. Avec quelque 11.500 distributeurs et plus de 30 bureaux de vente et succursales, l'entreprise demeure à proximité immédiate de sa clientèle et garantit une très haute qualité de service.

Suivez-nous sur Twitter [@schaefflerpress](#) et ne manquez aucun communiqué de presse, ni autre information.

Interlocutrice: Bettina Girst
Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH & Co. KG
Marketing & Communications / Team Manager PR
Paul-Ehrlich-Straße 21
63225 Langen
Tél.: +49 6103 753-3810
Fax: +49 6103 753-433810
Email: bettina.girst@schaeffler.com
www.schaeffler-aftermarket.de