



## **VPN** : les avis des clients, la clé de votre stratégie

Source : AUTOBIZ - Publie le 18/06/2014



La relation avec le client et son avis sur vos prestations est un point à ne pas négliger, VPN l'a bien compris. C'est pourquoi l'entreprise met un point d'honneur à recontacter chacun de ses clients après chaque vente pour mesurer sa satisfaction, ce qui lui permet ainsi d'améliorer chaque jour son niveau de services

Aujourd'hui VPN est un réseau indépendant qui compte plusieurs centres automobiles multimarques affiliés à travers la France

Le site [www.vpn-autos.fr](http://www.vpn-autos.fr) dont le nouveau concept a été lancé en 2004, concentre ainsi toutes les annonces automobiles du réseau VPN, il s'agit du site national de la marque. Chaque centre VPN est un sous-domaine de la plateforme nationale ([www.vpnville.com](http://www.vpnville.com)) et possède son propre stock, ses services et ses commentaires clients.

VPN accorde une grande attention à l'avis de ses clients, à leurs recommandations et leurs remarques. Ainsi, via des enquêtes de satisfaction et un programme d'avis clients en ligne, la marque souhaite placer le témoignage client au cœur de sa stratégie. Un nouveau programme d'avis qui est né lors de la refonte du site en mai 2013.

### **Le recueil des avis des consommateurs**

Le module d'avis offre différentes fonctions à l'internaute et lui permet notamment de sélectionner le centre dans lequel il a fait son achat, d'indiquer comment il a connu VPN, de renseigner la marque, la marque (répétition) et le modèle du véhicule acheté, ou encore de faire part des points positifs et négatifs en laissant son avis et de donner une note de satisfaction (entre une et cinq étoiles).

Le service qualité s'est fixé comme objectif de ne jamais être inférieur à une évaluation globale de moins de quatre étoiles.

### **La politique qualité VPN et sa diffusion**

La politique qualité de la marque repose sur un engagement : s'assurer que l'histoire racontée est vraie. VPN a été créé dans le but de prouver qu'il pouvait exister un meilleur moyen d'acheter sa voiture. C'est ainsi que les équipes s'efforcent depuis de nombreuses années d'offrir un choix multimarques au client en s'assurant de présenter le bon produit au bon prix. Aujourd'hui, VPN s'appuie sur les témoignages de ses clients pour relayer cette histoire et ainsi prouver à ses prospects que cet engagement qualité est réellement tenu.

### **Quelques chiffres**

En interne, chaque collaborateur est sensibilisé à la relation client et à l'importance des avis clients en ligne à travers l'organisation de réunions de suivi régulières. Une stratégie qui semble porter ses fruits puisque VPN compte 60 000 visiteurs uniques par mois et un résultat de 50% des ventes réalisées provenant du site internet (via mail et téléphone).

Enfin, [www.vpn-autos.fr/avis-clients/](http://www.vpn-autos.fr/avis-clients/) enregistre 865 avis déposés début mars 2014, 95,8% de ces avis étaient notés à hauteur de quatre ou cinq étoiles. L'objectif a donc été atteint.