

ENQUÊTE SATISFACTION : QUAND PEUGEOT MET LA PRESSION SUR SES CONCESSIONNAIRES

Contacté par téléphone et, le cas échéant, par mail les clients qui ont confié leur véhicule à un réparateur agréé **PEUGEOT** pour l'entretien ou des réparations, constitue indéniablement une démarche qualitative : en effet, il s'agit bien de faire compléter systématiquement un questionnaire satisfaction pour obtenir le ressenti de la clientèle.

Le barème d'évaluation prévoit plusieurs questions avec une note pouvant varier de 0 à 10. Toutefois, quand le constructeur automobile affiche un niveau d'exigence élevé en ne retenant que les notes 9 et 10 pour valider la satisfaction client, le procédé est exagéré, voire peut fausser les résultats.

De ce fait, certains concessionnaires ont choisi de jouer la transparence avec leurs clients, et insistent dans leur communication : « Pour information, dans les critères d'évaluation de **PEUGEOT FRANCE**, seules les notes 9 et 10 prouvent qu'un client est satisfait. Nous sommes très insistants sur ce point, car nous sommes sanctionnés pour toutes notes inférieures à 9.»

Cette pression sur les concessionnaires, et indirectement sur les clients, est difficilement admissible et compréhensible chez un constructeur soucieux de la qualité des prestations réalisées par son réseau.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

Site : www.arnaques-infos.org

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)