



# LE GARAGISTE VU PAR LE CLIENT D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

ÉTUDE DES TENDANCES « AUTOMOBILISTE-GARAGISTE 2019 »

# CONCERNANT L'ÉTUDE DESTENDANCES «AUTOMOBILISTE-GARAGISTE 2019»

## Méthode

1006 entretiens

Enquête en ligne dans le groupe Internet de LINK

Période : octobre 2019



## Groupe cible

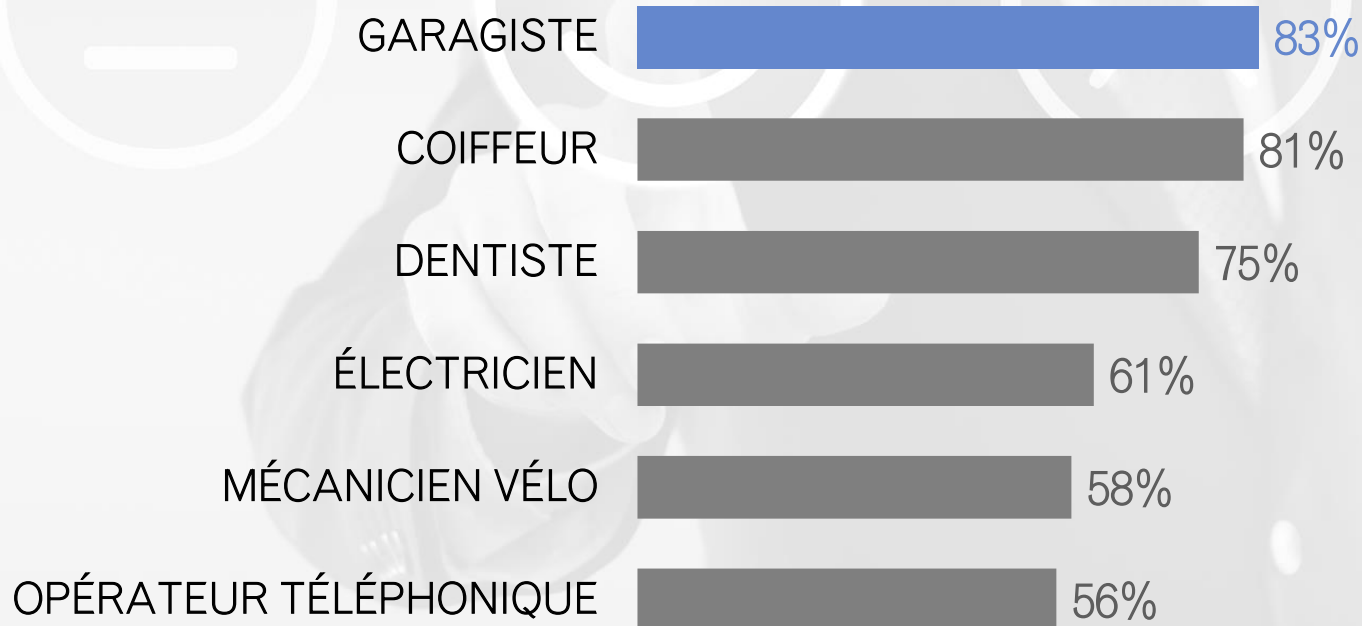
Personnes âgées de 18 à 65 ans

Représentatif par âge, sexe et région

Possession d'un véhicule & responsable de son entretien

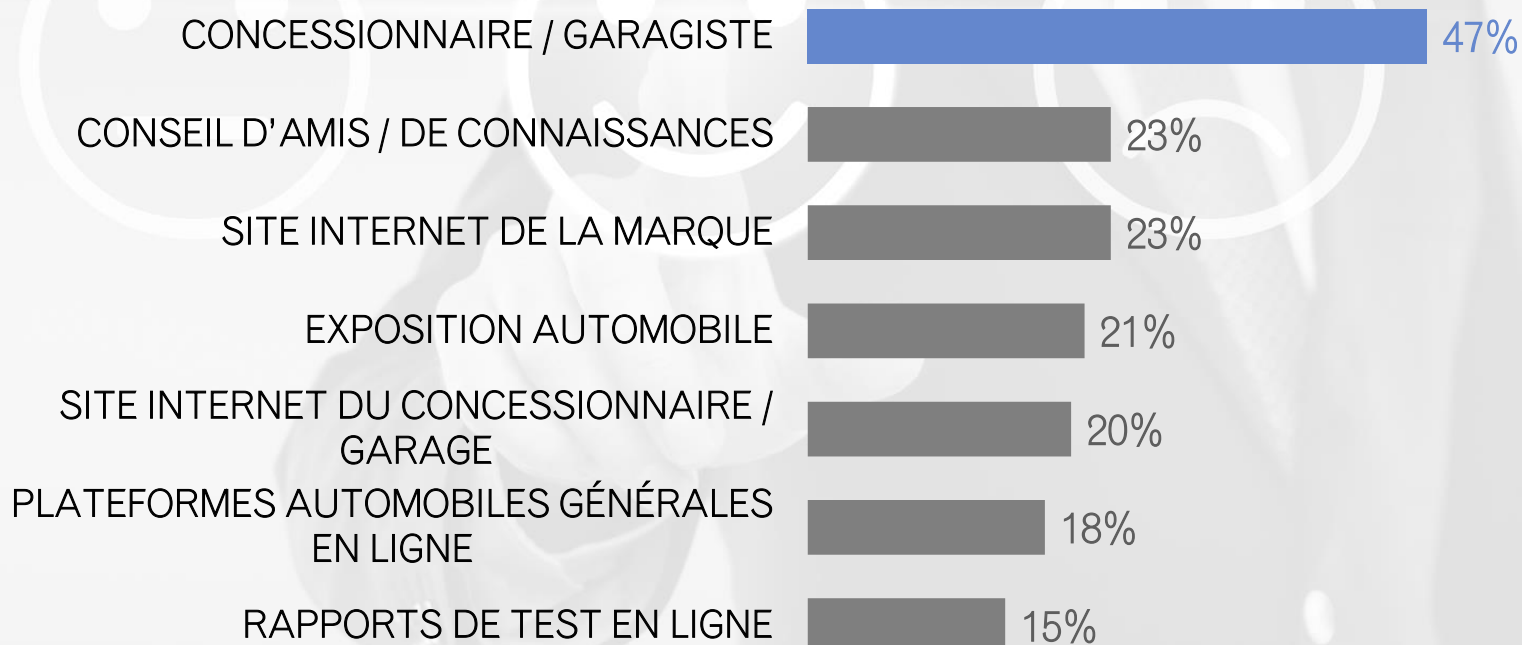
# SATISFACTION GLOBALE FACE À DIFFÉRENTS FOURNISSEURS

## SATISFACTION GLOBALE DES SUISSSES AVEC LEUR...

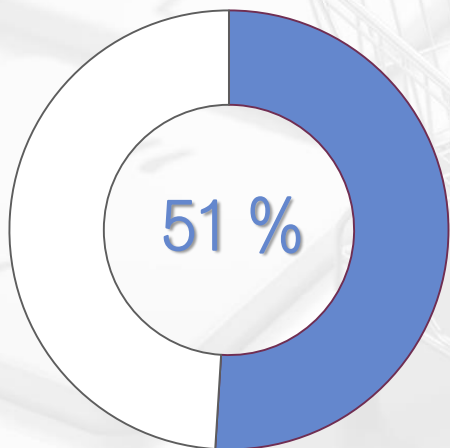


# SOURCES D'INFORMATION POUR L'ACHAT DE VOITURE

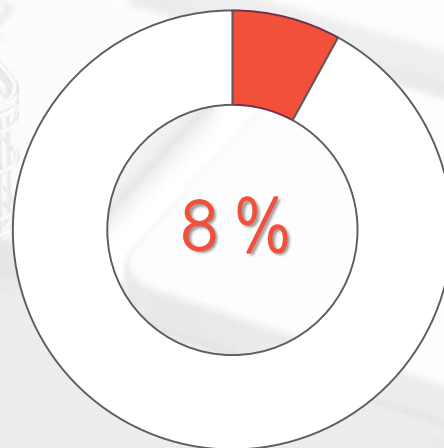
## TOP 7 :



## FUTURE INTENTION D'ACHAT

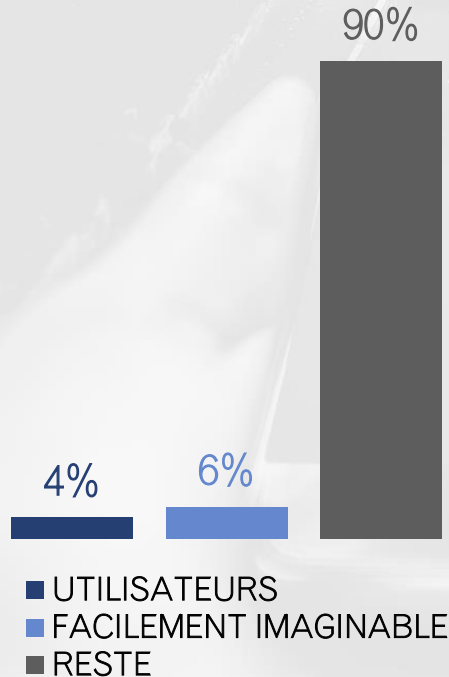


« JE LAISSE ENTIÈREMENT LA CONFIGURATION DU VÉHICULE À MON CONCESSIONNAIRE. »

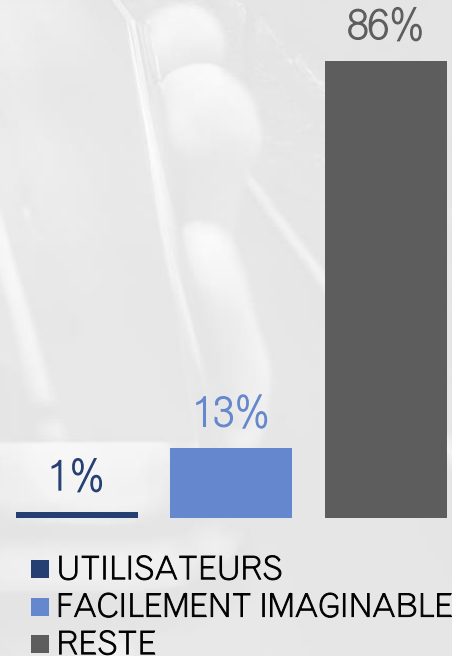


« JE CONFIGURERAI UNE VOITURE NEUVE EN LIGNE ET LA COMMANDERAI DIRECTEMENT EN LIGNE. »

# POTENTIELS DE MARCHÉ POUR LE COVOITURAGE ET LES ABONNEMENTS AUTOMOBILES



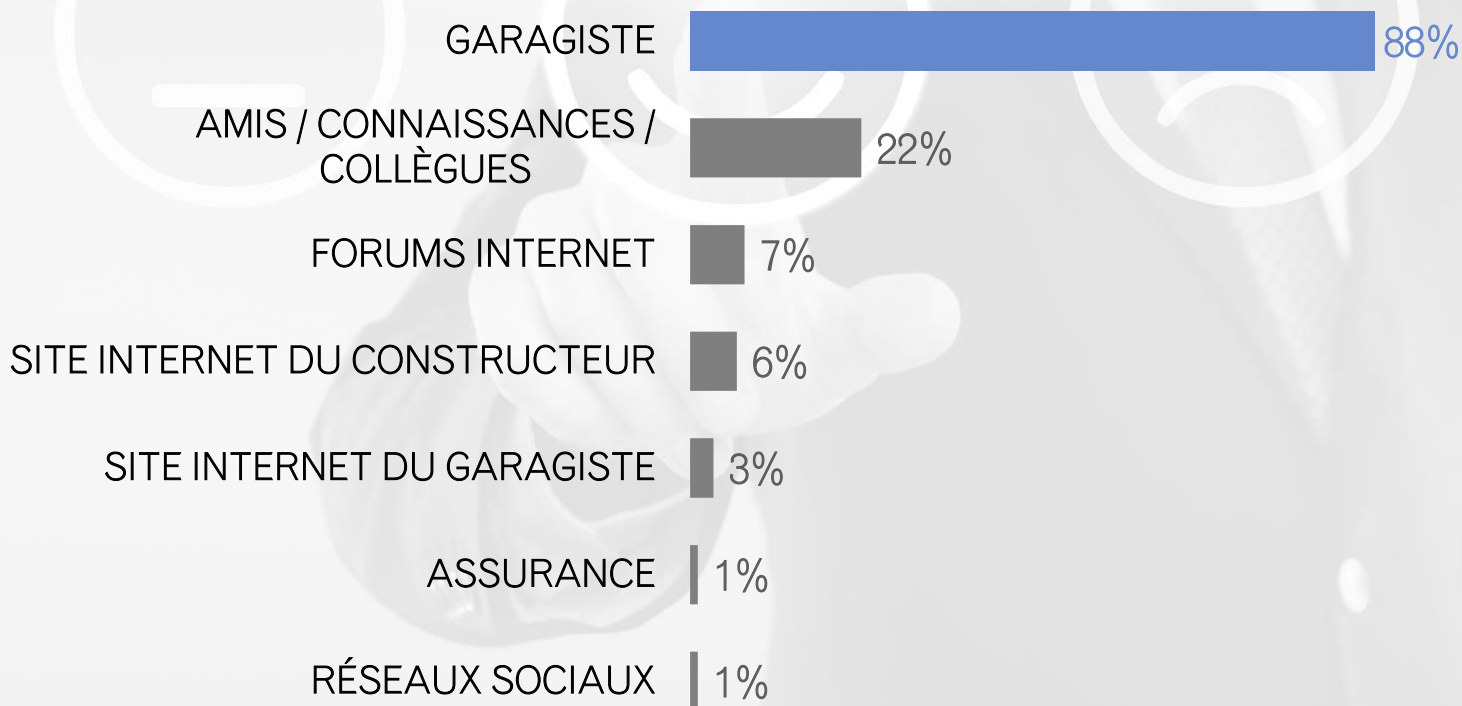
COVOITURAGE



ABONNEMENT AUTOMOBILE

# SOURCES D'INFORMATION POUR LES TRAVAUX DE SERVICE

TOP 7 :



# RÉSUMÉ I : VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

1

GARAGISTES CARACTÉRISÉS PAR UNE EXCELLENTE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

2

LE GARAGISTE EST ET RESTE LE PRINCIPAL INTERLOCUTEUR POUR L'ACHAT DE VÉHICULES ET LE SERVICE

3

POTENTIELS DE MARCHÉ LIMITÉS POUR L'ACHAT EN LIGNE ET LE COVOITURAGE



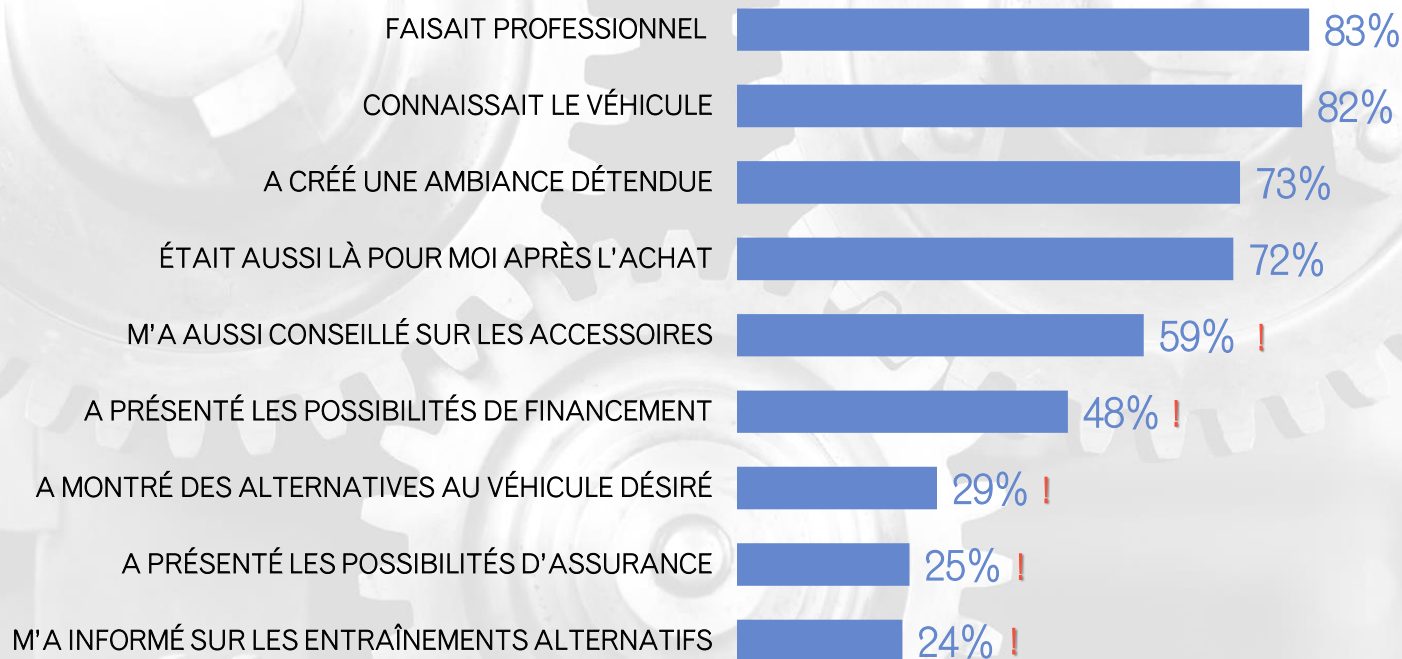
# IMPORTANCE DES ASPECTS DE CONSEIL LORS D'UN ACHAT AUTOMOBILE

## TOP 3 DU POINT DE VUE DU CLIENT :

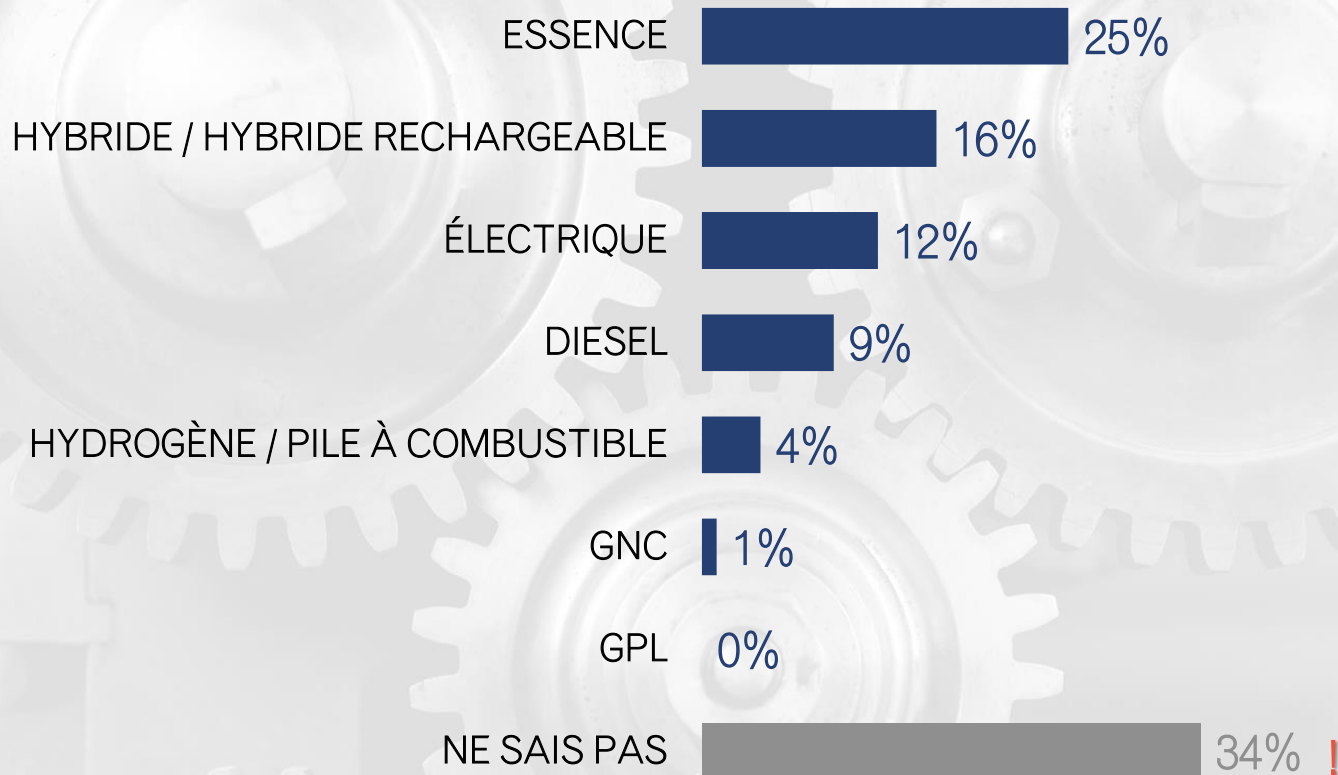
- (1) « TROUVER LA VOITURE RÉPONDANT AU MIEUX À MES BESOINS »
- (2) « DÉTERMINER LE MEILLEUR PRIX POUR UN VÉHICULE »
- (3) « RECEVOIR DE BONNES OFFRES COMPLÈTES (Y COMPRIS GARANTIES, SERVICES...) »

# QUALITÉ PERÇUE POUR LE CONSEIL DE VENTE CONCERNANT LES VOITURES NEUVES

## LE VENDEUR DE LA DERNIÈRE VOITURE ACHETÉE...

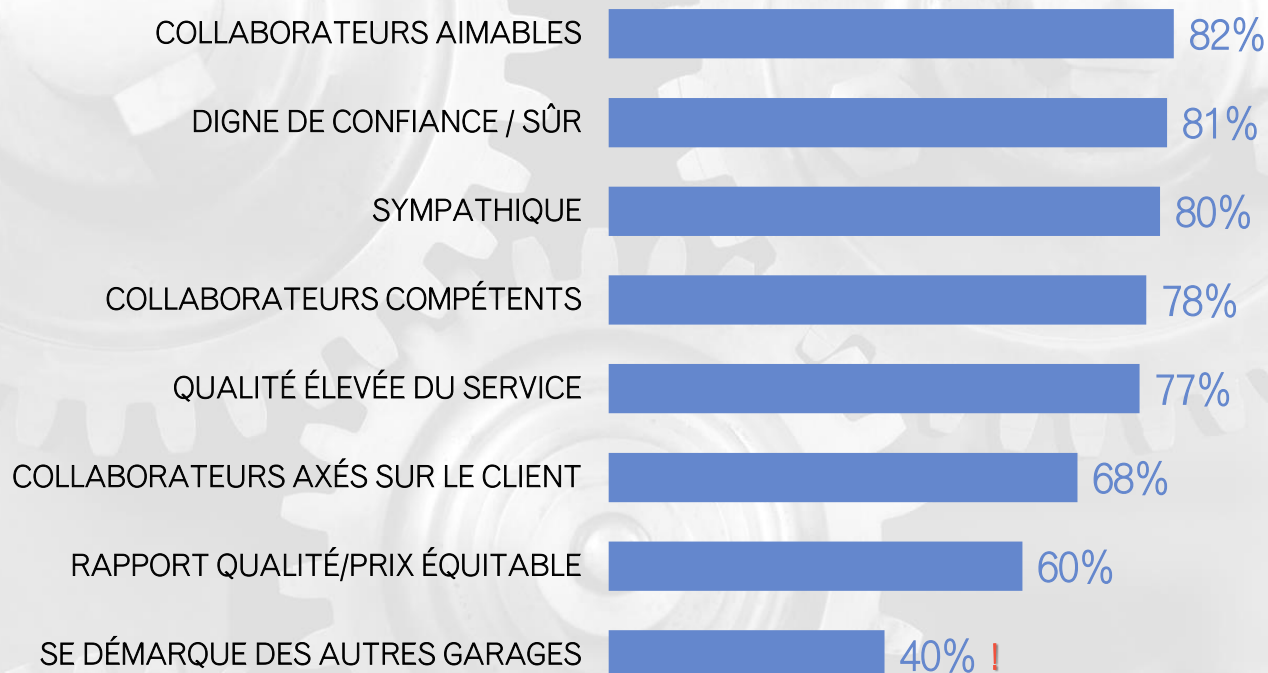


# ENTRAÎNEMENT PRÉVU LORS DU PROCHAIN ACHAT D'UNE VOITURE



# ÉVALUATION DE SON GARAGE PERSONNEL

## PARTS « TOTALEMENT D'ACCORD / D'ACCORD » :



## RÉSUMÉ II : PRESTATIONS DE CONSEIL DES GARAGISTES

1

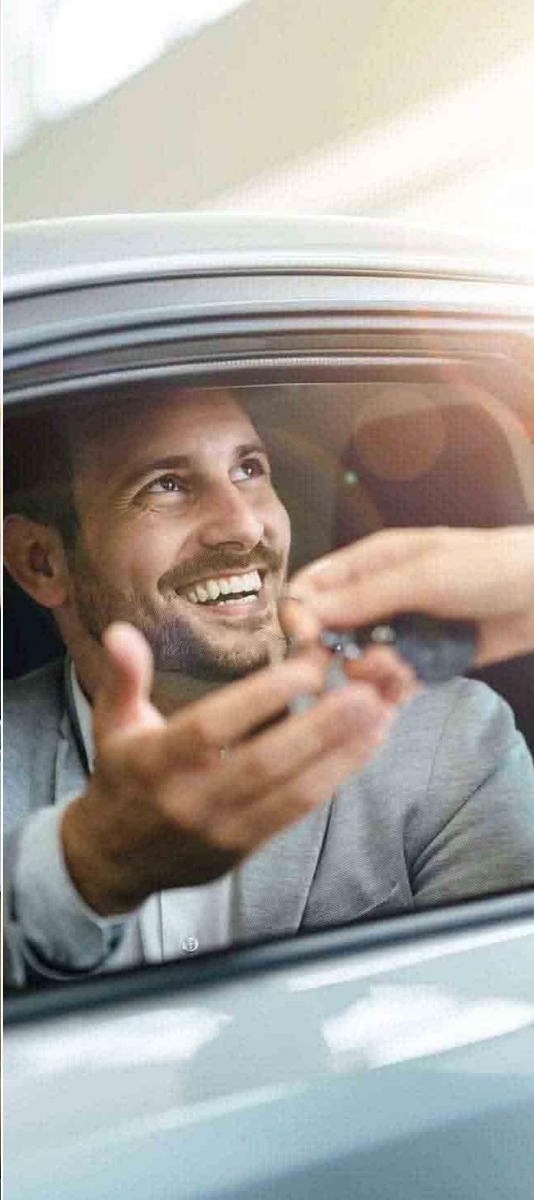
**MALGRÉ LA PROXIMITÉ PERSONNELLE AVEC LE GARAGISTE, DE NOMBREUX CLIENTS LE PERÇOIVENT SANS DÉMARCATIION**

2

**AIDEZ VOS CLIENTS À TROUVER LA VOITURE RÉPONDANT AU MIEUX À LEURS BESOINS !**

3

**LES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET LES VARIANTES D'ENTRAÎNEMENT NE SONT PAS ENCORE ASSEZ ÉVOQUÉES LORS DU CONSEIL**



# GÉNÉRATION Y & Z

10 À 39 ANS

TÉMOINS DE :  
NUMÉRISATION  
MONDIALISATION  
BOOM DE L'INTERNET

CARACTÉRISTIQUES :  
RECHERCHE L'ATTENTION  
ENCOURAGE LA CONSULTATION  
CARRIÈRE NON LINÉAIRE

# GÉNÉRATION X

40 À 55 ANS

TÉMOINS DE :  
LIBÉRALISATION  
CRISE ÉCONOMIQUE / PÉTROLIÈRE  
CHUTE DU MUR DE BERLIN

CARACTÉRISTIQUES :  
INDIVIDUALISTE  
PRAGMATIQUE  
CARRIÈRE RECTILIGNE

# ENFANTS DU BABY BOOM

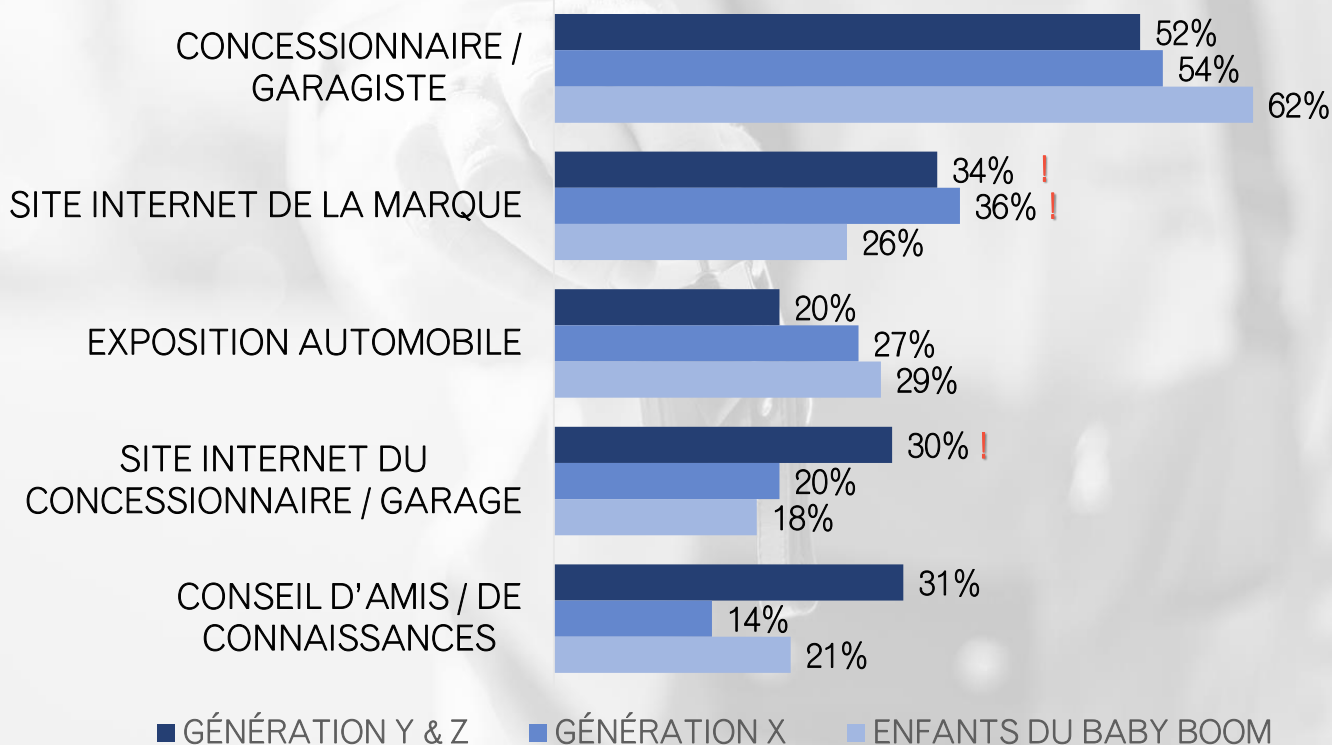
56 À 70 ANS

TÉMOINS DE :  
APRÈS-GUERRE  
REPRISE ÉCONOMIQUE

CARACTÉRISTIQUES :  
ORIENTÉ SUR LE CLIENT  
OPTIMISTE  
AXÉ SUR LA PERFORMANCE,  
LES OBJECTIFS  
ET L'AVENIR

# SOURCES D'INFORMATION POUR L'ACHAT DE VOITURES NEUVES

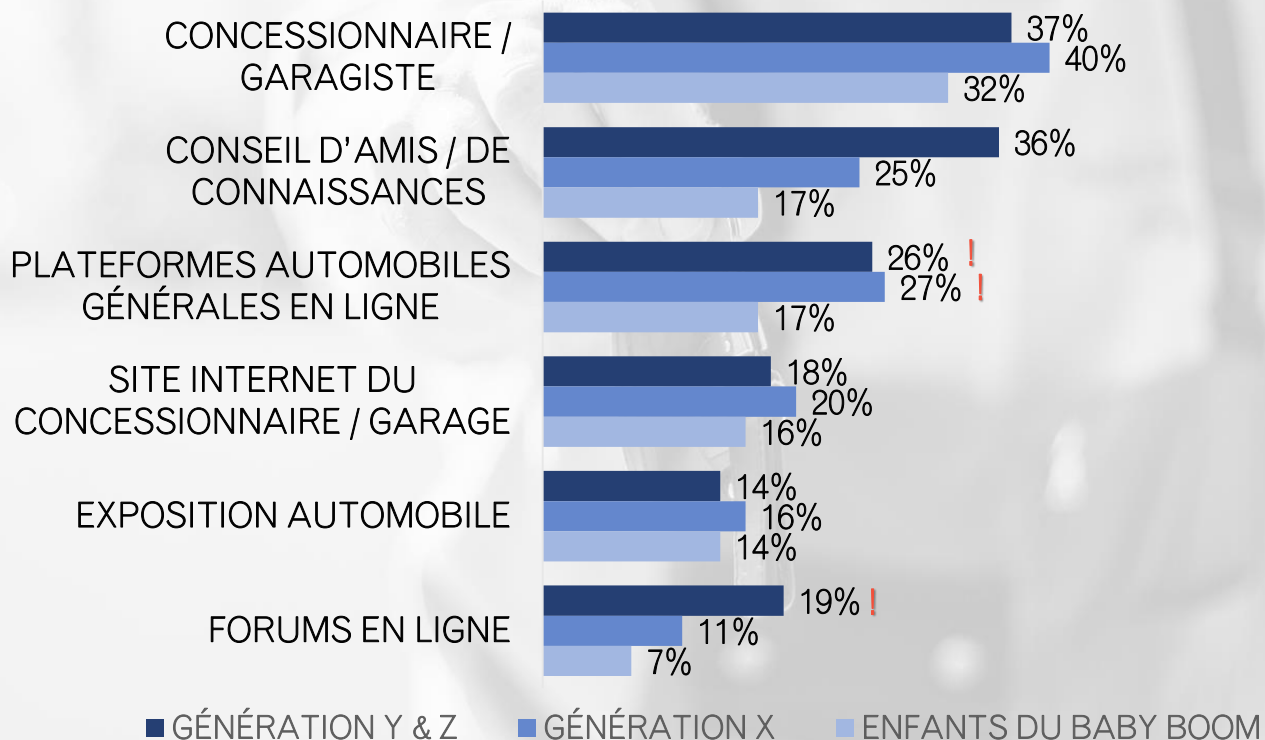
SOURCES SÉLECTIONNÉES :





# SOURCES D'INFORMATION POUR L'ACHAT DE VOITURES D'OCCASION

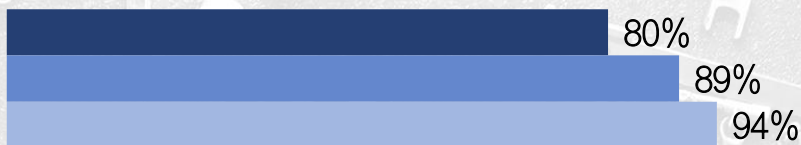
SOURCES SÉLECTIONNÉES :



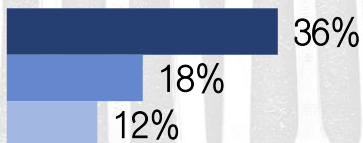
# CANAUX D'INFORMATION POUR LES TRAVAUX DE SERVICE

SOURCES SÉLECTIONNÉES :

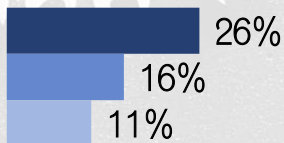
PARLE AVEC MON GARAGISTE



DEMANDE À DES AMIS /  
CONNAISSANCES



INTERNET



■ GÉNÉRATION Y & Z

■ GÉNÉRATION X

■ ENFANTS DU BABY BOOM

UNE GÉNÉRATION AUX NOUVELLES PRIORITÉS  
ENTRAÎNE DE NOUVEAUX DÉFIS...

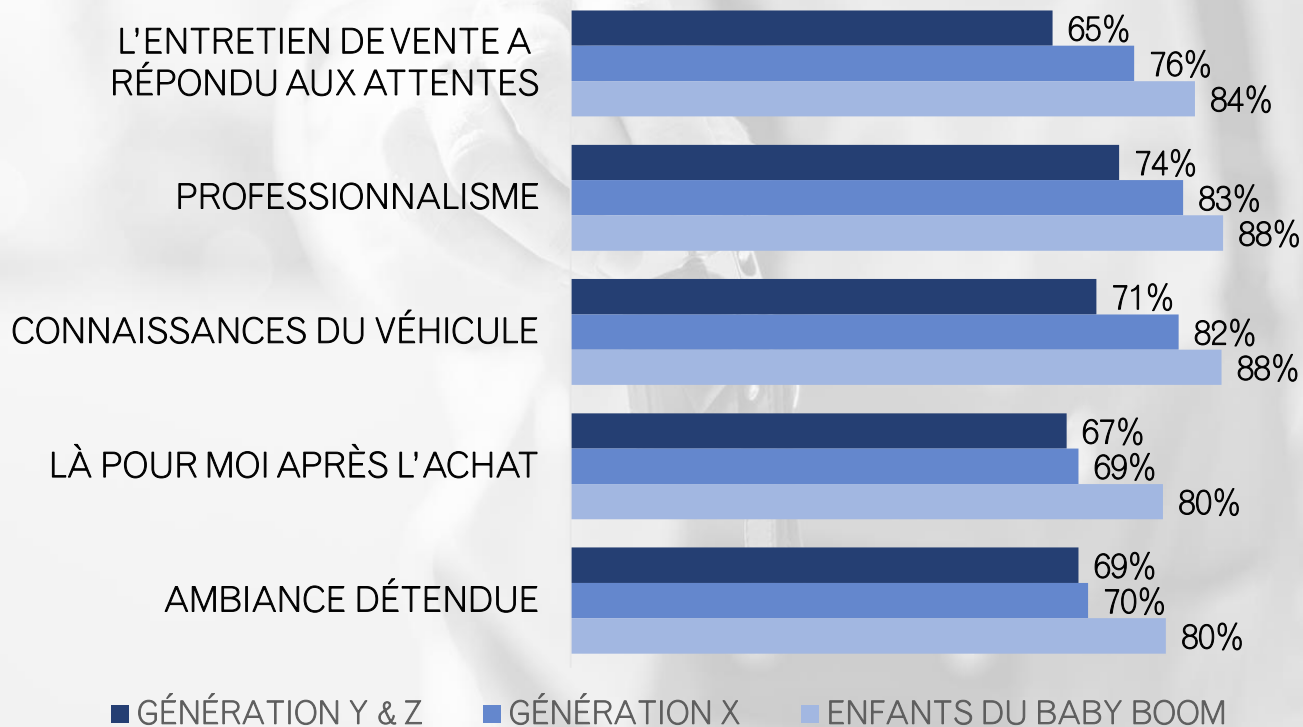


# UNE GÉNÉRATION AUX NOUVELLES PRIORITÉS ENTRAÎNE DE NOUVEAUX DÉFIS...



# QUALITÉ PERÇUE POUR LE CONSEIL

ÉVALUATION DU VENDEUR OU DE L'ENTRETIEN DE VENTE :

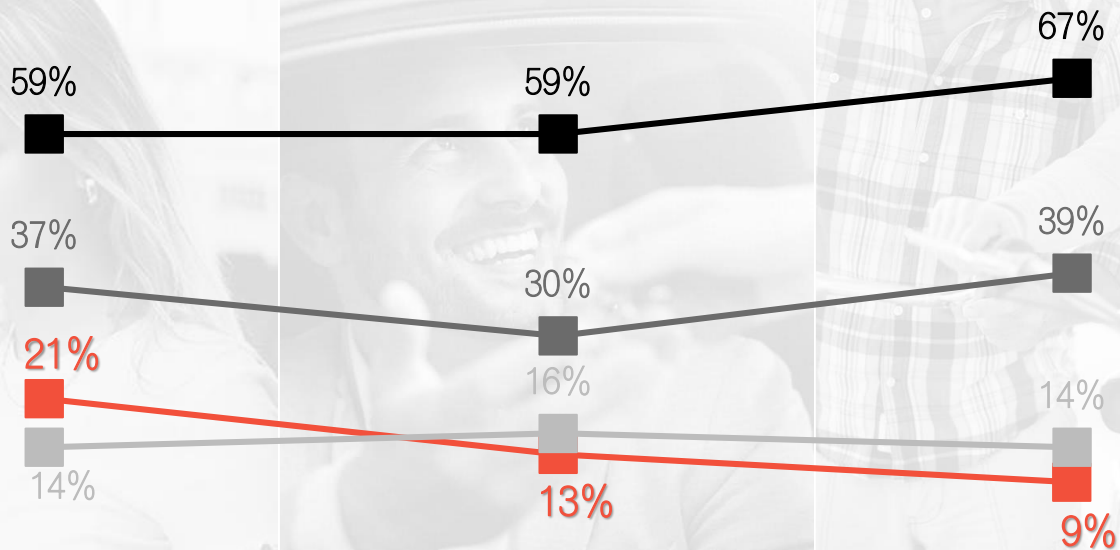


GÉNÉRATION Y & Z

GÉNÉRATION X

ENFANTS DU BABY BOOM

CAUSES PRINCIPALES POUR LESQUELLES DES CLIENTS SE DÉTOURNENT D'UN GARAGISTE :



- L'OFFRE N'A PAS RÉPONDU À MES ATTENTES
- LE VÉHICULE QUE JE DÉSIrais N'ÉTAIT PAS DISPONIBLE
- LE VENDEUR N'ÉTAIT PAS SYMPATHIQUE
- LE CONSEIL ÉTAIT MAUVAIS

## GÉNÉRATION Y & Z

74 %



## GÉNÉRATION X

84 %



## ENFANTS DU BABY BOOM

93 %



SATISFACTION AVEC SON GARAGE PERSONNEL

# COMMENT SE PRÉSENTE L'AVENIR DE L'AUTOMOBILE ET QUE FAIRE ?



FANS DE L'AUTOMOBILE

OU

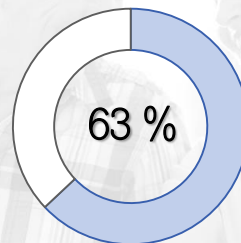
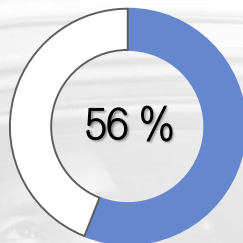
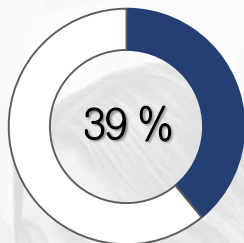
OPPOSANTS À  
L'AUTOMOBILE ?



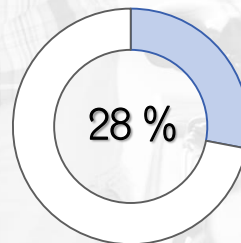
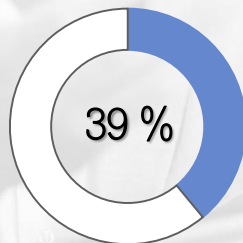
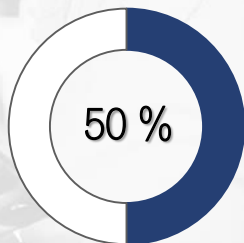
GÉNÉRATION Y & Z

GÉNÉRATION X

ENFANTS DU BABY BOOM



« LA VOITURE EST POUR MOI UN SIMPLE MOYEN DE LOCOMOTION »



« L'APPARENCE / L'ÉQUIPEMENT ÉTAIENT IMPORTANTS POUR MOI LORS DE L'ACHAT DE MA DERNIÈRE VOITURE NEUVE »

GÉNÉRATION Y & Z

GÉNÉRATION X

ENFANTS DU BABY BOOM

70%

60%

50%

40%

30%

20%

10%

0%

HISTORIQUE...

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

INTERLOCUTEUR FIXE

POTENTIELS DE SERVICE DANS LE DOMAINE EN LIGNE ET HORS LIGNE

## SAVEZ-VOUS

- ...Comment vous devez aborder des jeunes ?
- ...Quel est l'effet de votre présence en ligne ?
- ...Quels services vous proposerez en ligne demain ?

# RÉSUMÉ III : PARTICULARITÉS FONCTION DES GÉNÉRATIONS

1

LA PROCHAINE GÉNÉRATION AFFICHE UNE FORTE AFFINITÉ AVEC L'AUTOMOBILE MAIS DOIT ÊTRE BIEN PRISE EN CHARGE PAR LE GARAGISTE AU POINT DE VENTE

2

LE CHANGEMENT DU COMPORTEMENT D'ACHAT ET D'INFORMATION NÉCESSITE UN NOUVEAU DÉMARCHAGE DU CLIENT ET DES IDÉES CRÉATRICES POUR LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE