

Allopneus.com bénéficie du label « Michelin Site Web Approuvé » pour 3 familles de produits.

Déjà détenteur du label pour la famille Tourisme, Camionnette, 4X4 (TC4), Allopneus.com s'est à nouveau soumis à un audit complet, cette fois pour 3 familles de produits.

Un audit complexe et sévère



Le label « Michelin Site Web Approuvé » garantit à l'utilisateur que le site e-commerce qu'il consulte respecte des critères de qualité concernant l'offre de produits, de services et la commercialisation de pneumatiques.

Cet audit est conduit sur la base des critères définis par Michelin et est réalisé par la société indépendante TÜV Rheinland sur la base d'exemples représentatifs par échantillonnage, interviews et vérification de documents.

Il vise à vérifier que le site assure à l'utilisateur une prestation de qualité dans chaque étape de la démarche d'achat de pneumatiques : la recherche d'information et l'ergonomie du site, l'offre produit et sa disponibilité, le conseil, la livraison et le montage et enfin l'après-vente et la satisfaction client. Ce sont au total 107 critères qui sont pris en compte et mesurés. Cet audit 2014 a concerné plusieurs familles de produits régulièrement commercialisées par Allopneus.com : la famille Tourisme, camionnette, 4X4, la famille deux-roues et la famille poids lourd.

D'excellents résultats

Allopneus.com a obtenu d'excellents scores avec 90% pour le TC4, 89% pour le deux-roues et 85% pour le poids lourd, très supérieurs au minimum requis pour l'obtention du label « Michelin Site Web Approuvé ». Le site Allopneus a été jugé par les auditeurs comme un site supporté par une structure robuste et une organisation performante. Le call center (40 personnes) chargé de conforter ou d'aider le client dans son processus de décision est jugé pertinemment organisé et tourné vers le client. Il en est de même pour le SAV (10 personnes) qui a mis en place des indicateurs pour suivre et améliorer les performances du site.

Allopneus.com est un des deux sites français à être labellisé par Michelin et c'est le premier et le seul à ce jour à l'être sur 3 familles de produits.

Un encouragement à s'améliorer encore....

Ce label récompense la volonté des dirigeants d'Allopneus.com d'apporter le meilleur service possible ainsi que l'implication de l'ensemble du personnel de l'entreprise. Il démontre qu'un site d'e-commerce peut avoir une approche très professionnelle basée avant tout sur des critères de qualité. C'est bien la confirmation de ce que pensent les 2 millions de clients fidèles et la raison pour laquelle ils sont chaque mois plus nombreux à faire confiance au site.

Ce label est aussi un immense encouragement à poursuivre les efforts d'innovation permanente. De nombreux chantiers avaient déjà été ouverts pour améliorer encore la qualité de l'information fournie par le site à ses clients, pour faciliter son accessibilité grâce à de nouveaux outils de communication et pour renforcer au travers de formations permanentes la connaissance du personnel commercial sur le

produit, sa technologie, son utilisation et la législation. En outre, les remarques des auditeurs ont été prises en compte et des points d'amélioration ont été clairement identifiés.

Egalement soucieux de la qualité de sa communication et dans le but d'améliorer sa proximité avec ses clients, le site Allopneus.com sera présent sur les grands événements de l'automobile et de la moto en présentant des outils pédagogiques sur le pneumatique et sa technologie. Il va aussi s'engager dès cet été dans des campagnes « off web » d'information et de sensibilisation à la sécurité en incitant les utilisateurs à être attentifs à l'entretien et au gonflage de leurs pneumatiques.

Engagements du Label « MICHELIN Site Web approuvé »

Le Label « MICHELIN Site Web approuvé » vous garantit que le site e-commerce consulté respecte les critères de qualité définis par Michelin concernant l'offre de produits, de services et la commercialisation de pneumatiques. Ce Label est octroyé par Michelin à l'issue d'un audit annuel effectué par la société indépendante spécialisée TÜV Rheinland.

Année de validité du Label : 2014



Service Consommateur MICHELIN



www.michelin.fr/contacts

Un Site web labellisé par MICHELIN vous assure une prestation de qualité dans chaque étape de votre démarche d'achat pneumatique :

- **La recherche d'informations :** ce site offre une variété de produits et services large et qualifiée. L'information est détaillée, clairement présentée et rapidement accessible sur l'ensemble des produits et services. Il garantit une mise à jour des stocks régulière, une livraison dans les plus brefs délais et le respect des standards de sécurité pour les transactions en ligne.
- **La sélection de produits :** ce site vous apporte les conseils et outils nécessaires pour identifier le ou les produits adapté(s) à vos besoins, et vous guider dans votre achat.
- **L'achat :** ce site est un professionnel de la vente en ligne de pneumatiques.
- **Le montage de vos pneumatiques :** ce site fait appel à des professionnels du montage et de l'équilibrage des pneumatiques disposant d'un savoir-faire et d'équipements nécessaires.
- **Le service après-vente :** ce site vous apporte les conseils, services et l'accompagnement nécessaires pour viser votre pleine satisfaction après l'achat.



Allopneus.com : leader français de la vente et du montage de pneus sur Internet

Créée en 2004, Allopneus.com est une société 100% française, dont le siège social est basé à Aix-en-Provence. Allopneus.com propose le plus large choix de gammes du marché (pneus tourisme, agricoles, 4x4, motos, quads, utilitaires et poids lourds ainsi que jantes alu et jantes tôle) à des prix de 20 à 50% inférieurs aux réseaux traditionnels, et des solutions de montage pour tous : 5 000 centres de montage de pneus agréés pour les pneus tourisme et un service exclusif de montage à domicile qui dessert aujourd'hui 80 % du territoire.

En 2013, le site a vendu 2,5 millions de pneus (toutes catégories confondues) avec un chiffre d'affaires de plus de 200 millions d'euros en croissance de 20 % par rapport à 2012.

Le site www.allopneus.com est visité en moyenne chaque mois par 2 millions d'internautes totalisant près de 14 millions de pages vues. (Source Google Analytics - compte Allopneus.com).

<http://www.allopneus.com>

CONTACTS PRESSE

Allopneus.com

Pauline BLAISE

Tél. : 06 26 53 83 42

presse@allopneus.com

Dominique STEMPEL

Tél. : 06 48 15 85 62

dominique.stempel@allopneus.com

Agence VLC*

Valérie LESEIGNEUR & Joy LION

Tél. 06 68 80 37 35 / 07 62 59 65 86

valerie@agencevlc.com / joy@agencevlc.com