



LES PROFESSIONNELS DU PNEU

**COMMUNIQUE DE PRESSE**

Le 4 juin 2012

## **Le Syndicat des Professionnels du Pneu : Une démarche qualité pour tous**

**Dans un souci d'évaluation et d'amélioration de la qualité des prestations de service dans les points de vente, les réseaux adhérents du Syndicat des Professionnels du Pneu ont mis en place un projet de mutualisation d'achat de prestations de visites mystères.**



Euromaster, Eurotyre, FirstStop, PointS, Profil+, Siligom et Vulco ont, en concertation, élaboré un cahier des charges de la prestation souhaitée, basé sur le respect des exigences en termes de qualité de service des clients. Ils ont par ailleurs signé une charte de déontologie visant à encadrer ces visites mystères lancées sur deux vagues, l'une dès avril 2012 et la seconde prévue au 4ème trimestre 2012.

*« Nous avons ensuite organisé un appel d'offres auprès de prestataires reconnus pouvant mener à biens ces visites mystères dans les enseignes et nous avons sélectionné Qualisens, l'un des leaders français de l'audit de la qualité de service »* continue Régis Audugé.

Ces enquêtes seront menées sur l'ensemble des points de vente à partir d'un référentiel commun. Cette étude donnera lieu à une notation globale de la qualité de service de la profession puis chaque réseau recevra sa propre évaluation qu'il s'engage à ne pas communiquer à des fins commerciales.

*« Cette notation permettra d'améliorer la qualité de service de l'ensemble de nos adhérents et de maîtriser son évolution dans le temps »* poursuit Régis Audugé.

Historiquement, le Syndicat des Professionnels du Pneu a été le premier en 1998 à s'engager dans la certification de services Qualicert avec l'élaboration du référentiel "Vente de pneumatiques, de produits et prestations de services annexes"

**Contacts presse :**

**CAPmedias / Anne COPEY**

01 83 62 55 49 / 06 80 48 57 04

anne.copey@capmedias.fr