

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Lucerne, le 27 avril 2017

Un sondage révèle la grande satisfaction de la clientèle Mobility

Mobility a interrogé plus de 2'000 clients au cours de l'année passée. Résultat: leur satisfaction globale se situe à un niveau élevé de 8.9 points sur 10. La Centrale de services, l'offre de véhicules et la densité du réseau d'emplacements ont particulièrement convaincu.

La prestataire de car sharing Mobility réalise régulièrement des enquêtes représentatives auprès de sa clientèle afin de s'améliorer constamment. Les derniers résultats prouvent que la satisfaction globale des utilisateurs Mobility se trouve au niveau élevé de 8.9 points sur 10. Le service téléphonique à la clientèle se distingue particulièrement avec 9.3 points pour la cordialité et 9.2 pour la compétence. Les clients apprécient également la densité du réseau d'emplacements (8.8), la facilité d'utilisation des véhicules (8.7), ainsi que les neuf catégories de véhicules disponibles 24h/24 (8.6). Les moins bonnes notes ont été obtenues par les tarifs horaires et kilométriques (7.7). Ce chiffre figure toutefois dans le quart supérieur de l'échelle de satisfaction. «Nos utilisateurs nous délivrent un très bon certificat», conclut Patrick Eigenmann, responsable de la communication. «Cela nous conforte dans notre travail quotidien. L'essentiel maintenant est de maintenir ce niveau ou, mieux encore, de l'améliorer.» L'entreprise veut y parvenir en ouvrant de nouveaux emplacements en zone urbaine et en proposant des modèles de véhicules attrayants.

96% des utilisateurs recommanderaient Mobility

À l'image de la satisfaction élevée, la fidélité des utilisateurs vis-à-vis de l'entreprise est très marquée. À la question de savoir s'ils recommanderaient Mobility, 96% des clients ont répondu «oui, sans hésiter» ou «plutôt oui». «Ce pourcentage est plus que réjouissant pour nous, car il n'y a pas publicité plus convaincante que le bouche à oreille», affirme P. Eigenmann.

À PROPOS DE MOBILITY CAR SHARING

Les 131'700 clientes et clients de Mobility car sharing ont accès à 2'950 véhicules répartis sur 1'500 emplacements. Grâce à l'utilisation de techniques ultramodernes, le système de car sharing fonctionne de manière simple, avantageuse, entièrement automatique, 24h/24 et en libre-service.

PHOTOS

Téléchargement de photos libres de droits: www.mobility.ch/fr/medias/archives-photographiques/

CONTACT

Patrick Eigenmann, responsable Communication & Médias, téléphone 041 248 21 11,
p.eigenmann@mobility.ch