

## Comment le Groupe Automobile Sofibrie satisfait 100% de ses clients atelier ?

Sofibrie, un acteur majeur dans la distribution de véhicules, faisait face à des défis dans la gestion des appels entrants en raison de l'environnement bruyant et parfois exigeant de ses ateliers. Ses équipes devaient notamment améliorer la satisfaction client en concession, maintenir une rentabilité optimale et assurer la fidélisation en atelier. Parmi plusieurs options, la solution offerte par Contact'Up, combinant des outils et des humains, s'avère parfaitement adaptée.

### Des résultats satisfaisants pour le groupe Sofibrie.

La nouvelle approche du groupe Sofibrie permet d'optimiser les journées des techniciens, d'améliorer significativement la réactivité et maximiser la prise de rendez-vous. En 3 mois, voici les résultats obtenus par le groupe Sofibrie :

- 1500 leads traités
- **98% des leads clos avec succès**
- 100% des contacts entrants qualifiés
- 100% de clients atelier satisfaits

Comment Sofibrie est-il arrivé à ces résultats ?

### Confier les leads d'APV à un professionnel.



À cause d'une grande quantité de demandes, beaucoup d'appels entrants n'étaient finalement jamais traités, nous avons donc eu intérêt à trouver une bonne solution pour y remédier et Contact'Up était la mieux adaptée pour répondre à cette demande. » **Christophe Issarni, Responsable APV chez Sofibrie.**

Contact'Up a centralisé tous les leads APV dans un logiciel de leads management (UpyourLeads) afin d'externaliser tous les appels entrants vers le call center. Les téléopérateurs de Contact'Up ont développé une véritable expertise dans :

- la prise de rendez-vous
- la recherche de pannes
- la réservation de véhicules de remplacement...

Pour plus d'informations, téléchargez [l'étude de cas](#) réalisée par Contact'Up et écoutez le [podcast](#) de Christophe Issarni.

Bruit, mains sales, intervention en cours, collaborateurs déjà en échange client... Nombreuses sont les causes d'un échec des leads APV en concession. Contact'Up est la solution au service des concessions pour la gestion de leurs leads APV.



**Lucy Berloty**  
Directrice adjointe

@ lberloty@upyourbizz.fr

☎ 06 60 92 15 04

**À propos :** Contact'Up, un centre d'appels 100% français autrefois appelé Upyourbizz Télémarketing, opère depuis plus de 8 ans pour le développement de la relation client des concessions automobile partout en France.