

Évolution du paysage dans le secteur du service après-vente automobile : quatre tendances importantes à surveiller en 2025

Last Modified on 06/05/2025 10:42 am EDT

Dans les univers en évolution rapide du service après-vente automobile et du commerce électronique, les technologies numériques transforment le mode de fonctionnement des concessionnaires et des ateliers de réparation. À l'horizon de l'année 2025, plusieurs tendances clés auront une incidence importante sur le paysage technologique de l'automobile :

Entretien préventif et données des véhicules connectés

La connectivité accrue des véhicules modernes permet l'évolution de l'entretien préventif. En **analysant les données des véhicules en temps réel**, les fournisseurs de services peuvent identifier les enjeux de manière proactive et programmer l'entretien avant que les problèmes ne surviennent. Cela permet d'améliorer l'expérience du client et l'efficacité de l'atelier.

Pour en savoir davantage sur la façon dont vous pouvez exploiter les données des clients pour les convertir en fidélité accrue et en ventes supplémentaires, **demandez une démonstration gratuite d'Infodrive**, la plateforme d'analyse de données d'Infomedia.

L'expérience client omnicanale

Les clients d'aujourd'hui s'attendent à une expérience après-vente sans souci et multicanale qu'ils iront chercher chez un concurrent s'ils ne la trouvent pas chez vous. Les plateformes d'opérations fixes qui connaîtront du succès intégreront **la prise de rendez-vous en ligne, l'inspection numérique des véhicules**, des mises à jour sur l'état des travaux et **des options de paiement** afin d'offrir un **parcours client sans heurt**.

Ainsi, si vous cherchez à transformer la façon dont vous exécutez votre service après-vente, **informez-vous sur notre plateforme Superservice**. Superservice est un logiciel intégré qui autonomise l'ensemble de la chaîne de service après-vente des concessionnaires et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Mais l'expérience client **omnicanale** peut également s'étendre à votre comptoir des pièces en ligne. Afin que le **parcours du client** soit un long fleuve tranquille, proposez-lui des offres « **Achetez maintenant et payez plus tard** » ainsi que des options de récupération de ses achats au concessionnaire.
