



Contexte & Besoins

- **Contexte** : Europcar veut renforcer sa position sur le marché B2C en Belgique
- **Question** : Quelles sont les solutions de mobilité (location) disponibles sur le marché belge pour les particuliers (B2C) avec un focus sur les voitures électriques ?
- **Objectifs** : Obtenir une vue fidèle du marché de la location B2C : ses acteurs, les offres, les attentes des clients et les prix attendus pour la location des véhicules électriques.

Solutions

- Analyser le positionnement de la marque, sa notoriété, auprès des particuliers ayant déjà loué une voiture
- Mesurer et prioriser les services à offrir pour se différencier
- Identifier les préférences exprimées par les particuliers
- Mesurer le pricing idéal en fonction des préférences des consommateurs et de leur propension à payer

Résultats

- Mesure de la satisfaction globale (Net Promoter Score) ainsi que des facteurs de fidélisation et de churn
- Evaluation des besoins des particuliers, de leurs attentes et notamment du pricing attendu pour un véhicule électrique
- Définition parcours d'achat idéal pour la location en B2C et du positionnement d'Europcar