

## Valeo reçoit le prix Frost & Sullivan de l'entreprise européenne de l'année 2018 dans la catégorie des fournisseurs de pièces de rechange pour véhicules industriels

Valeo - Paris - Avril 2019 - Lors de sa cérémonie de remise des prix « Excellence in best practices » qui s'est tenue à Londres le 20 mars, le cabinet Frost & Sullivan a décerné à Valeo le prix de l'entreprise européenne de l'année 2018 dans la catégorie des fournisseurs de pièces de rechange pour véhicules industriels (« 2018 European CV Aftermarket Supplier Company of the Year ») pour l'excellence de son service client, ses connaissances des produits, ses solutions de garantie et ses innovations qui réduisent les coûts de maintenance des flottes automobiles.



Le marché européen de la rechange de véhicules industriels est en pleine croissance. En parallèle, des défis majeurs façonnent la demande et la complexité du marché : réglementations plus strictes, réseaux de distribution mondiaux de plus en plus puissants, gestionnaires de flottes toujours plus focalisés sur leur TCO (coût total de possession), garages confrontés à des technologies de plus en plus complexes et conducteurs de plus en plus en attente de confort. Valeo s'engage à répondre rigoureusement à chaque besoin du marché, que ce

soit par l'innovation de ses produits, par des services à valeur ajoutée d'avant-garde ou par des solutions numériques efficaces. C'est le sens de notre promesse « We Care for You - Trust the Specialist » (*Nous nous occupons de tout, pour vous. Faites confiance au spécialiste*).

### **L'expérience du service client Valeo**

« Frost & Sullivan pense que l'excellence des relations client va encore renforcer Valeo... »  
D'après F&S, les excellentes performances du spécialiste de la rechange s'appuient sur l'assistance remarquable apportée à ses clients sur le terrain ou via les technologies numériques grâce à trois grands programmes.

### **Le programme Tech'Care**

Au cœur du service client de Valeo, ce programme fournit des formations techniques, des présentations techniques et un support technique aux professionnels de la rechange (mécaniciens et distributeurs). L'équipe de promoteurs techniques hautement qualifiés vient élargir l'expérience client en réalisant des démonstrations sur le terrain de produits et de solutions adaptés à tous les problèmes ou questions. Pour diffuser encore plus rapidement ces connaissances, Valeo a mis en place des services en ligne totalement innovants.

### **Valeo Tech @ssist**

Cette plate-forme Web, accessible gratuitement via le site valeoservice.fr, donne accès en deux clics à toutes les informations techniques de Valeo (instructions de montage, outils de diagnostic, bulletins techniques, vidéos de montage, etc.). Cet outil en ligne, vaste source d'informations techniques, a été conçu par Valeo pour aider les techniciens à rechercher rapidement les pièces par modèle de véhicule, numéro d'identification du véhicule ou référence produit. Les garages peuvent ainsi réduire le temps d'immobilisation des véhicules avec un entretien plus efficace et être sûrs de commander la bonne pièce auprès de Valeo.

### **Valeo Specialist Club**

Le programme de fidélité 100 % numérique réservé aux garages qui leur font gagner des points en scannant les pièces Valeo. Valeo propose le seul programme de fidélité existant dans le secteur des utilitaires. C'est également le seul programme 100 % numérique, où l'activation du compte ne prend que 2 minutes, sans démarches fastidieuses ni paperasserie. Le programme permet aux garages de s'inscrire en tant qu'établissement ou d'ouvrir plusieurs comptes pour récompenser leurs équipes. Lancé en Espagne en septembre 2018, le programme est un succès, avec près de 1300 membres à ce jour. Un déploiement international est en cours pour ce programme qui établit de nouvelles règles en termes d'expérience client.

### **L'expérience d'achat et la satisfaction clients**

*« Frost & Sullivan estime que Valeo sait fidéliser ses clients et en gagner de nouveaux grâce à cette approche pragmatique, qui lui permettra de gagner des parts de marché sur ses concurrents qui ne proposent pas d'expériences pratiques. »*

En plus d'expériences en situation (pistes d'essai, visites d'usine...), deux particularités distinguent Valeo de ses concurrents.

### **Garantie de 2 ans<sup>(1)</sup> avec kilométrage illimité sur les embrayages de véhicules industriels**

En plus du kilométrage illimité, Valeo a souhaité proposer le même modèle de garantie dans toute l'Europe, ce qui donne à ce spécialiste des systèmes de transmission un véritable avantage concurrentiel.

### **Plaquettes de frein Valeo OptiPACK™**

Élue « meilleur rapport qualité/prix<sup>(2)</sup> » par nos clients européens en 2018, la solution de freinage tout-en-un Valeo OptiPACK™ garantit une efficacité totale aux garages dans leurs activités d'entretien ainsi qu'un gain de temps considérable. En outre, le matériau de friction utilisé pour les plaquettes a été spécialement conçu pour fournir l'équilibre parfait entre prix et qualité avec les meilleures performances et durabilité et un TCO optimal.

### **Rapport qualité/prix**

Sensible aux préoccupations de ses clients, Valeo a été distingué par F&S pour sa capacité à anticiper les réglementations et les révolutions automobiles.

## Économies de carburant avec l'amortisseur TH prêt pour l'Euro 6

Ce nouveau disque Valeo peut améliorer les performances d'amortissement de 40 %, tout en transmettant un couple pouvant atteindre 3500 Nm. Avec une transmission de couple sans à-coups, les performances d'amortissement permettent de réduire le régime moteur jusqu'à 200 tr/min, ce qui se traduit par des économies de carburant pouvant atteindre 2 %<sup>(3)</sup> (650 € à 750 € par an par camion)

## Électrification avec le système iBSG

Cet alterno-démarrateur à économie d'énergie avec électronique intégrée récupère l'énergie cinétique du freinage et la stocke sous forme d'énergie électrique. Le système iBSG de Valeo permet de réduire la consommation de carburant de 3 à 5 % sur les véhicules industriels de cylindrée moyenne et de 5 à 10 % sur les véhicules utilitaires légers, en fonction du type de conduite<sup>1</sup>.

## Conduite autonome

Grâce à un partenariat avec WABCO, Valeo a déjà pour objectif d'introduire les dernières technologies ADAS en 2020 sur le marché des utilitaires.

Valeo prépare sans relâche l'avenir et s'assure que ses partenaires anticipent toujours les exigences du marché et mènent le changement.

*« Pour l'excellence de son service client, ses connaissances des produits, ses solutions de garantie et ses innovations qui réduisent les coûts de maintenance des flottes automobiles, Valeo a remporté le prix Frost & Sullivan de l'entreprise européenne de l'année 2018 dans la catégorie des fournisseurs de pièces de rechange pour véhicules industriels. »*

Plus d'informations sur [valeoservice.fr](http://valeoservice.fr)

(1) Disponible dans les 28 pays de l'Union européenne ainsi qu'en Norvège, Islande, Suisse, Macédoine, Monténégro, Serbie, Bosnie, Albanie et Kosovo. Extension admissible en Ukraine et en Moldavie.

(2) « European customers perception survey » MV2 Group / avril 2018 Enquête marketing réalisée par MV2 Group en avril 2018 pour Valeo Service SAS, 70 rue Pleyel, 93200 Saint-Denis, France, auprès de soixante-dix distributeurs situés en France, Italie, Belgique, Espagne, Pologne, Croatie, Bosnie, Hongrie, Serbie et Roumanie

(3) Estimations de la consommation de carburant données par Valeo à titre indicatif. Peuvent varier selon divers facteurs comme le type de véhicule et son utilisation.

Valeo est un équipementier automobile, partenaire de tous les constructeurs dans le monde. Entreprise technologique, Valeo propose des systèmes et équipements innovants contribuant à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et au développement de la conduite intuitive. Le Groupe a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de 18,6 milliards d'euros et a consacré 12% de son chiffre d'affaires première monte à la recherche et au développement. Au 31 décembre 2017, Valeo employait 111 600 collaborateurs dans 33 pays, sur 184 sites de production, 20 centres de recherche, 35 centres de développement et 15 plates-formes de distribution. Valeo est cotée à la Bourse de Paris et elle est membre du CAC 40.

### **À propos de Frost & Sullivan**

Le cabinet Frost & Sullivan, partenaire de la croissance des entreprises, accompagne le développement, les innovations et le leadership de ses clients. Les services Growth Partnership permettent aux dirigeants et aux comités de direction de générer, d'évaluer et de mettre en œuvre des stratégies de croissance efficaces, basées sur des modèles de bonnes pratiques et des recherches appliquées. Fort de 50 années d'expérience au service des multinationales listées au Global 1000, des sociétés émergentes et de la communauté financière, Frost & Sullivan est présent dans plus de 45 bureaux sur les six continents. Pour accéder à notre offre Growth Partnership, rendez-vous sur <http://www.frost.com>.