



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, 9 décembre 2016

PSA AFTERMARKET récompense l'excellence de la relation client en Après-Vente dans les réseaux Peugeot, Citroën et DS.

Organisée pour la première fois par PSA Aftermarket, cette compétition mondiale a réuni pendant 2 jours les finalistes au centre de formation du Groupe PSA, à Aulnay-sous-Bois. Les épreuves ont permis d'évaluer leurs qualités techniques, leur maîtrise des outils et des standards de l'Après-vente, mais aussi leurs qualités commerciales et comportementales.

Les 8 équipes finalistes étaient issues du réseau Citroën ou du réseau Peugeot et composées chacune des deux meilleurs conseillers commerciaux de leur pays.

Citroën Russie arrive en tête sur le podium, devant Citroën France et Citroën Suisse. Peugeot Pologne et Peugeot Brésil complètent le top 5 respectivement aux quatrième et cinquième places.

Le Conseiller Commercial Service a pour mission d'accompagner le client tout au long de son parcours en Après-Vente en établissant avec lui une relation de confiance pour répondre à ses attentes et donc le fidéliser. Il guide et accompagne le client, de la réception à la restitution de son véhicule, en étant à son écoute pour lui proposer la solution la plus adaptée en fonction de son budget et de l'âge de son véhicule. Il doit garantir la satisfaction client la plus élevée pour amener les marques Peugeot, Citroën et DS au niveau de leader mondial dans le domaine du service client.

Cette compétition s'est déroulée en parallèle de la Coupe du Monde des Conseillers Experts Techniques Peugeot. Jean-Philippe Imparato, Directeur Général de Peugeot, a remis le trophée de Champion du monde 2016 à l'équipe de Pologne. Cette Coupe du monde est organisée pour la 5^e année, en alternance dans les réseaux Peugeot et Citroën pour valoriser l'excellence du savoir-faire de l'Après-Vente dans les réseaux des marques.

« Les Conseillers commerciaux services et les Conseillers experts techniques contribuent à la satisfaction de nos clients en Après-Vente » a souligné Christophe Musy, Directeur PSA Aftermarket. « Ce sont deux métiers essentiels pour réussir l'ambition en Qualité de service du Groupe PSA : figurer dans le TOP 3 d'ici 2018 et être premier en 2021 ! »

« Je suis extrêmement fière que les 3 équipes finalistes internationales Citroën décrochent les 3 places du podium de cette Coupe du Monde des Conseillers commerciaux services ! a déclaré Linda Jackson, Directrice Générale de Citroën. C'est une formidable preuve de



COMMUNIQUE DE PRESSE

l'engagement de nos équipes dans la satisfaction de nos clients. A l'image des initiatives déployées dernièrement dans notre réseau comme le programme Citroën & Vous ou encore Citroën Advisor, cette victoire démontre plus que jamais notre ambition de faire de l'expérience client Citroën une expérience unique ! »

«Vous êtes un pilier fondamental pour la marque Peugeot. Les Conseillers Commerciaux vendent les premières voitures et l'Après-vente vend toutes les autres :la fidélité à la marque Peugeot c'est vous ! Vous êtes un point clé de notre futur et je vous félicite de votre performance ! » a déclaré Jean-Philippe Imparato, Directeur Général de Peugeot.

A propos du Groupe PSA

Le Groupe PSA a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 54 milliards d'euros. Il conçoit des expériences automobiles uniques et apporte des solutions de mobilité, en offrant à chacun liberté et plaisir à travers le monde. Avec les modèles de ses trois marques, Peugeot, Citroën et DS, mais aussi avec une offre large de services connectés et de mobilité avec la marque Free2Move, il répond aux nouveaux usages de l'automobile. Il est leader européen en termes d'émissions de CO₂, avec une moyenne de 104,4 grammes de CO₂/km en 2015, et l'un des pionniers de la voiture autonome et du véhicule connecté, avec une flotte d'1,8 million de véhicules dans le monde. Ses activités s'étendent également au financement avec Banque PSA Finance et à l'équipement automobile avec Faurecia. Plus d'informations sur groupe-psa.com/fr