



COMMUNIQUE DE PRESSE

Rueil-Malmaison, 8 décembre 2017

PSA Aftermarket distingue ses meilleurs Service Managers

Pour la 6^{ème} année consécutive, PSA Aftermarket organise une Coupe du Monde pour valoriser l'excellence du savoir-faire de l'Après-Vente dans les réseaux de ses marques. Cette année, pour la première fois, ce sont les Service Managers qui sont à l'honneur.

Le Groupe PSA s'est fixé des objectifs élevés en matière de qualité de service en après-vente : atteindre le podium en termes de qualité de service après-vente dès 2018, et la place de leader en 2021, dans tous les pays où il est présent.

Ces ambitions sont portées par des plans d'action transversaux et mondiaux concernant notamment les fonctions et les compétences.

La fonction de Service Manager (Responsable Après-vente) est clé dans cette démarche. C'est en effet le Service Manager qui pilote l'activité après-vente de l'atelier et assure le développement des ventes et la qualité de service. Outre des connaissances techniques pointues, il maîtrise et fait appliquer l'ensemble des standards de l'après-vente et possède de solides compétences comportementales et managériales. Les réseaux Peugeot, Citroën et DS dans le monde comptent plus de 14 000 Service Managers et, au total, ce sont plus de 100 000 personnes qui travaillent à l'après-vente dans ces réseaux.

Les épreuves pratiques organisées pendant 2 jours sur le site technique de Carrières-sous-Poissy (78), site pilote pour les essais des motorisations du Groupe, ont porté sur les domaines de compétence associés à la fonction de Service Manager : la qualité de service et l'application des standards du Groupe, le commerce et le marketing, l'animation d'équipe et le management, la gestion et les tableaux de bord Après-vente, l'application des règles de la garantie, etc.

A l'issue de ces épreuves, les 8 équipes se sont retrouvées sur le site de PSA Motorsport, à Versailles Satory, pour une cérémonie de remise des Trophées en présence de Jean-Philippe Imparato, Directeur de la marque Peugeot, Christophe Musy, Directeur de PSA Aftermarket, Arnaud Belloni Directeur Marketing, Communication et Sport de la marque Citroën et Jean-Marc Finot, Directeur de PSA Motorsport.

Les 8 équipes finalistes étaient issues des réseaux Citroën et Peugeot et composées chacune des deux meilleurs Service Managers de leur pays.

COMMUNIQUE DE PRESSE

L'équipe Citroën France est arrivée en tête, suivie à la 2^{ème} place de Citroën Russie puis à la 3^{ème} place de Peugeot Argentine.

Christophe Musy a souligné « *Notre ambition est extrêmement simple : nous voulons que nos réseaux Peugeot, Citroën et DS soient les meilleurs à la fois en qualité et de service et en offensive commerciale. Le but est d'assurer la satisfaction de nos clients, pour qu'ils demeurent fidèles à nos réseaux tout au long de leur vie d'automobiliste. C'est la raison pour laquelle je suis très heureux aujourd'hui de distinguer nos Service Managers, dont la fonction est clé pour l'atteinte de ces résultats* ».

Pour Linda Jackson, Directrice générale de Citroën, « *Citroën fait des gens et de leurs modes de vie sa première source d'inspiration. Dans l'après-vente, cela implique pour nos clients une expérience 'zéro stress'. Autrement dit : une qualité de service irréprochable ! Je suis très fière que deux de nos équipes Citroën soient arrivées aux deux premières places, démontrant ainsi l'excellence de leur savoir-faire et je les félicite, de même que je salue la performance de tous les finalistes* ».

« *L'ambition de Peugeot est de devenir la meilleure marque généraliste haut de gamme. Cette ambition implique une qualité de service au meilleur niveau et je suis fier de récompenser aujourd'hui nos meilleurs représentants à l'international, qui œuvrent quotidiennement avec leurs équipes pour proposer à nos clients une expérience globale de marque haut de gamme.* » a déclaré Jean-Philippe Imparato, Directeur Général de Peugeot.

A propos de Groupe PSA

Le Groupe PSA conçoit des expériences automobiles uniques et apporte des solutions de mobilité innovantes pour répondre aux attentes de tous. Avec ses cinq marques automobiles - Peugeot, Citroën, DS, Opel et Vauxhall - et une offre diversifiée de services connectés et de mobilité portés par la marque Free2Move, le Groupe PSA ambitionne d'être un constructeur automobile de référence et le fournisseur de mobilité préféré des clients. Il est l'un des pionniers de la voiture autonome et du véhicule connecté. Ses activités s'étendent également au financement automobile avec Banque PSA Finance et à l'équipement automobile avec Faurecia. Plus d'informations sur groupe-psa.com/fr.

Médiathèque : medialibrary.groupe-psa.com / [@GroupePSA](https://twitter.com/GroupePSA)