

Etoile d'Armor, distributeur « 5 étoiles »

- **Etoile d'Armor, le distributeur Mercedes pour les Côtes d'Armor a reçu sa plaque « Service 5 étoiles »**
- **Service 5 étoiles : le plus « service » des distributeurs Mercedes-Benz et Fuso de l'hexagone**

Plérin – C'est des mains de Jean-Marc Diss, Directeur Général de Mercedes-Benz Trucks France, que Thierry Gouverneur, Groupe Etoile de l'Ouest, a récemment reçu le « Super Trophée 2015 » et la plaque « Service 5 étoiles » récompensant le service global proposé aux clients des marques Mercedes-Benz et Fuso par son établissement Etoile d'Armor de Plérin (22). Ce programme, destiné à mettre en avant la qualité du service proposé par les réparateurs agréés Mercedes-Benz et Fuso du réseau français du groupe Daimler, a récompensé de sa note maximale le distributeur breton pour ses performances et le service rendu à ses clients.

Programme d'amélioration

Lancé en mai 2014, le programme « Service 5 Etoiles » a pour but de classer les réparateurs agréés du réseau Mercedes-Benz Trucks France à la façon d'un célèbre guide gastronomique. Plus d'étoiles il y a

– avec un maximum de cinq -, meilleur est le service proposé. Le but est en effet de challenger les 156 points de service du réseau hexagonal des marques Mercedes-Benz et Fuso afin d'améliorer de façon continue le service offert aux clients. Dans ce programme, quatre catégories – avec dix critères pour chacune – sont évalués : accueil/réception, atelier, commerce pièces de rechange et management. Le tout génère un classement final de l'ensemble des ateliers tricolores et permet de remettre un trophée pour chaque catégorie.

Le classement général 2015 – première année complète pour ce programme – a fait apparaître une nette hausse de la qualité du réseau. Le classement dévoile ainsi que deux sites ont obtenu le label « Service 5 étoiles » - Etoile d'Armor à Plérin et SAGA Angers à Villevêque -, douze le « Service 4 étoiles » - trois en 2014 – et quarante le « Service 3 étoiles » - contre trente en 2014.

Photo : à droite Thierry Gouverneur – Groupe Etoile de l'Ouest ; à gauche, Jean-Marc Diss – Directeur Général de Mercedes-Benz Trucks France.