

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE



### **Diane BERTONI est nommée Directrice de l'Expérience Client chez Coyote**

**Suresnes, le 27/09/2021 – Diane BERTONI rejoint Coyote en tant que nouvelle Directrice de l'Expérience Client. Elle sera membre du Comité de direction et reportera à Benoît LAMBERT, Directeur Général. Cette nomination et la création de cette nouvelle direction illustrent l'ambition de COYOTE d'accompagner une forte dynamique commerciale sur ses différentes lignes de services (Aides à la conduite – Récupération après-vol - Gestion de flotte - Data), en positionnant systématiquement le Client au cœur de sa stratégie de développement et d'innovation. L'entreprise technologique française affirme aussi, avec cette nomination, sa volonté de renforcer son expertise en matière d'expérience client et de fidélisation de sa "Communauté".**

Issue de la Relation Client B2B dans laquelle elle a évolué pendant 10 ans, Diane BERTONI a pris le virage de l'expérience client dès 2012 chez Oscaro.com, où elle a pu se forger une très forte expertise sur toute la chaîne de valeur du pure-player BtoC et de l'écosystème automobile. Elle a plus récemment occupé le poste de Head of Customer Experience dans le domaine de l'édition de logiciels chez Cegid, en accompagnant la stratégie de transformation de l'entreprise vers une culture Customer-Centric et une digitalisation de ses services. Elle apporte ainsi une riche expérience de plus de 20 ans sur différents marchés en France et à l'international, en cohérence avec la stature et les ambitions de l'entreprise Coyote.

Chez Coyote, Diane BERTONI aura pour mission de définir les grandes orientations en matière de stratégie clients et de piloter le plan d'actions d'amélioration continue, à travers les parcours et les processus opérationnels de prise en charge du client sur l'ensemble des points de contacts et sur l'intégralité des canaux.

*« L'innovation et le sens du Client sont dans l'ADN de Coyote, dont les services sont « pensés pour ceux qui conduisent ». La stratégie Expérience Clients accompagnera l'ancrage de la Culture Customer-Centric, et permettra d'harmoniser l'expérience vécue par nos clients tout au long de leurs parcours, d'en garantir la qualité et la cohérence. Remettre le client au centre, c'est pérenniser la valeur que nous délivrons, et continuer à grandir ensemble », confie Diane BERTONI.*