



Communiqué
Paris, le 11 octobre 2019

ALD Automotive, élu Service Client de l'Année 2020 pour la 12ème année consécutive

Les clés du succès : engagement, formation et digitalisation

ALD Automotive a remporté hier le prix « service client de l'année 2020* » dans la catégorie location longue durée automobile. Ce nouveau trophée récompense la volonté de placer le client au cœur de sa stratégie, et témoigne de l'excellence des équipes d'ALD Automotive depuis 12 ans.

« Les équipes d'ALD Automotive innovent pour constamment améliorer l'expérience de tous nos clients et permettre d'offrir des solutions de mobilité adaptées à leurs besoins et aux nouveaux usages. Ce douzième prix consécutif « Service Client de l'Année » témoigne de cet engagement quotidien et de la stratégie long terme d'ALD Automotive » Fabrice DENOUAL, Directeur Général Délégué d'ALD Automotive France.

Aujourd'hui, le service client d'ALD Automotive traite plus de 500 000 échanges par an. Pour pouvoir donner pleinement satisfaction à ses clients et répondre à leurs attentes, ALD Automotive innove constamment dans ses pratiques, comme dans ses outils ; Un programme de formation ALD Excellence, régulièrement mis à jour, permet aux équipes de conserver un haut niveau de connaissance sur tous les sujets métiers et de développer une attention toute particulière dans la gestion de relation orale ou écrite. De la même manière, la digitalisation, l'automatisation et le self-care ont été des choix stratégiques pour atteindre une très haute performance.

Comme chaque année depuis 12 ans, recevoir le trophée constitue pour toutes les équipes une très belle récompense et témoigne de leur engagement à servir et satisfaire tous nos clients.

*Catégorie Location Longue Durée - *Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr

A propos d'ALD Automotive

ALD Automotive est un leader mondial des solutions de mobilité offrant des services complets de location et de gestion de flotte dans 43 pays auprès de grandes entreprises, de PME, de professionnels et de particuliers. Leader dans son secteur, ALD Automotive place la mobilité durable au cœur de sa stratégie, en proposant à ses clients des solutions de mobilité innovantes et des services technologiques afin de les aider à se concentrer sur leur cœur de métier.

Avec 6 300 employés dans le monde, ALD gère 1,7 million de véhicules (à fin juin 2019).

ALD est coté sur le compartiment A d'Euronext Paris (ISIN: FR0013258662; Ticker: ALD) et son action est incluse dans l'indice SBF120. L'actionnaire majoritaire d'ALD est Société Générale.

Pour plus d'informations, vous pouvez nous suivre sur Twitter [@ALDAutomotiveFR](https://twitter.com/ALDAutomotiveFR) ou visitez aldautomotive.fr.