

Communiqué de presse
Paris, le 7 avril 2016

Athlon choisit Opteven pour ses prestations d'assistance

Athlon est aujourd'hui le 6^{ème} loueur multimarques du marché français de la LLD, avec un positionnement Premium tourné vers l'excellence et la création de valeur pour ses clients.

Si Athlon se démarque, sur son marché, par son apport d'expertise, l'accompagnement des clients, la proximité et la qualité des conseils délivrés, c'est d'abord et avant tout parce que l'entreprise est à l'écoute de ses clients. **Athlon interroge ainsi régulièrement ses clients** pour faire ressortir ses points forts et ses points d'amélioration sur les critères de réactivité, force de propositions, qualité des produits et du service commercial.

Interrogés sur les critères de choix d'un loueur, les clients d'Athlon ont noté le service d'assistance en 4^{ème} position après le rapport qualité/prix, la relation commerciale, la gestion des commandes et livraisons. **A la lumière de ce classement et souhaitant renforcer la qualité de son service, Athlon a décidé de revoir ses prestations d'assistance et de changer de partenaire. Depuis le 23 mars 2016, toutes les prestations d'assistance auprès des clients d'Athlon sont effectuées par la société Opteven.**

Acteur de référence sur le marché, avec une expérience reconnue dans le domaine de l'assistance automobile, Opteven offre des prestations ciblées, notamment sur l'accompagnement du conducteur. Désormais, grâce à cette nouvelle collaboration, Athlon est en mesure de proposer plus de services à ses clients. Entre autres, l'accompagnement SMS du conducteur pour chaque service déployé, l'assistance constructeur, une fonction d'envoi de mail personnalisé pour suivre les dossiers en cours, l'augmentation des plafonds hôtel, taxi, frais d'hospitalisation, ...

2 questions à Albert Etienne, Directeur Général Opteven

« Comment mettez-vous en pratique votre positionnement "qualité des relations clients et gestion optimisée du conducteur" ?

il s'agit de traduire l'attention particulière que nous portons à la qualité de service, aux outils et à nos collaborateurs. Nous avons donc développé en interne les outils nécessaires à l'adéquation de nos besoins et ceux de nos clients et avons notamment mis en place, pour nos collaborateurs qui gèrent les demandes d'assistance, des formations continues à la relation client.

Quels sont les points forts qui font votre différence avec d'autres assisteurs ?

Notre taille modeste sur le marché nous permet d'être plus agiles et plus réactifs que des structures plus importantes. Sur l'assistance, nous pouvons mettre en évidence 2 marqueurs forts : 90% des appels entrants sont traités en moins de 15 secondes et nous rappelons tous les conducteurs après un dépannage pour nous assurer que tout s'est bien passé. »

A propos d'Athlon

Athlon, 6ème loueur multimarques sur le marché de la location longue durée en France, emploie 125 collaborateurs sur ses 6 sites principaux et gère 40 490 contrats (dont 20 547 en propre et 19 943 dans le cadre de trois partenariats stratégiques, avec Natixis, le Crédit Agricole et Mercedes Benz). Athlon a pour vocation de faire évoluer son métier de loueur LLD vers celui de fournisseur de mobilité durable, en prenant en compte les critères RSE de son groupe, mais aussi de ses clients finaux.

Athlon, loueur le plus innovant en matière de mobilité durable, est à l'initiative du Club de la Mobilité Durable, lancé le 24 septembre 2013.

Athlon est également le premier loueur en France à avoir intégré une cellule dédiée au conseil en gestion de la mobilité, Athlon Mobility Consultancy, depuis le 1^{er} janvier 2013.

Athlon est une filiale du groupe international de solutions de financement et de leasing, DLL, détenu à 100% par Rabobank

Pour plus d'informations :

www.athlon.com

<https://www.linkedin.com/company/athlon-france>

A propos d'Opteven

Opteven est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs en France et en Europe de la Garantie Panne Mécanique et de l'Assistance. Depuis 10 ans, la croissance de l'entreprise sur ces deux métiers démontre que la qualité des prestations est plébiscitée par l'ensemble des clients, professionnels de l'automobile et de l'assurance. Opteven a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 117 millions d'euros et traité 155 000 dossiers d'assistance et 170 000 dossiers de panne mécanique et entretien.