

## **Continental a été élu « Service Clients de l'année 2018 » dans la catégorie manufacturier pneumatique**

**Fort de la qualité de ses produits et soutenu par la technologie allemande, Continental place la satisfaction de ses clients au centre de son organisation. Centre d'appels, Facebook, chat en direct sur le site... tout est mis en oeuvre, chaque jour, pour garantir à ses clients un service d'une qualité irréprochable faite d'écoute, d'assistance, de réactivité et de confiance.**

### **Continental est engagé auprès de ses clients offrant proximité, réactivité et expertise**

Au cours des dix prochaines années, le groupe Continental va renforcer son positionnement sur la sécurité afin d'offrir à ses clients une plus grande sécurité sur les routes grâce à des distances de freinage plus courtes, soutenant sa "Vision Zéro" – une vision tendant vers zéro décès sur la route, zéro blessure et zéro accident. Son engagement auprès de ses clients ne s'arrête pas là, puisque Continental met au coeur de ses ambitions « un service irréprochable » afin d'offrir le meilleur accompagnement aux automobilistes choisissant la technologie Continental. Parce que le produit comme le service sont indissociables pour offrir à ses clients la meilleure satisfaction, cette distinction témoigne de l'investissement de toutes les équipes Continental.

Continental est fier d'avoir été élu le meilleur sur des critères de réactivité, de disponibilité, d'écoute, d'assistance et d'accompagnement. Cette communication régulière permet de créer un lien essentiel entre la marque et l'automobiliste. Continental tient à remercier ses clients qui l'ont élu et ses équipes, qui, chaque jour, leur consacrent toute leur énergie, leur expertise et leur disponibilité.

*« Continental est aujourd'hui synonyme d'une sécurité maximale et d'un service client irréprochable, un positionnement d'excellence que nous souhaitons faire savoir car ce qui anime nos équipes au quotidien c'est le savoir-faire de Continental en termes d'innovations technologiques mais pas seulement ; en effet, c'est sur le long terme par un accompagnement étroit et une disponibilité sans faille que la marque permet de gagner la confiance de ses clients. Ce prix est la preuve que nous avançons dans la bonne direction, en mettant l'humain au centre de nos préoccupations »,* explique Adrien Eymard, Directeur du Marketing de Continental France.

## **Le prix « Service Clients de l'année »**

Ce prix reconnaissable par un logo rouge, permet d'orienter les clients vers les marques qui placent la qualité de la relation client au centre de leurs préoccupations. Cette distinction est le "résultat" de l'Élection du Service Client de l'Année que Viséo Customer Insights organise depuis 2007 et qui a pour but de tester la qualité des services clients des entreprises françaises. Les entreprises sont évaluées en fonction de leur univers de consommation. Les services clients ou services consommateurs qui participent font l'objet, chacun, de 225 tests clients mystères réalisés par des consommateurs. Les appels, les e-mails, les recherches d'information sur Internet, les contacts via les réseaux sociaux réalisés et les conversations par chat en situation réelle reflètent les demandes quotidiennes que les clients sont amenés à faire auprès des marques. En choisissant une entreprise qui a remporté ce prix, le client fait confiance à une marque qui prend en compte ses demandes dans les meilleures conditions et qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

## **Le plan de bataille de Continental France visant à améliorer le service**

Si le Service Clients est un des deux poumons de Continental, c'est en 2012 que le comité de direction a lancé une worklist visant « un service d'excellence ». Ainsi Julien Leconte, nommé nouveau Responsable Service Relation Clients, a réalisé un audit complet des procédures, de l'organisation, et des collaborateurs. De cette étude est née une réforme complète du CRC (Conti Relation Clients) passant de "Centre d'appels" à "Service Relation Clients". Cette mutation a été menée selon 4 objectifs majeurs : transformer le Centre d'appels en Service Relation Clients, développer l'approche commerciale du service, simplifier les process pour répondre aux attentes des clients, avec comme objectif sous 5 ans d'être reconnu par nos clients comme le meilleur Service Clients Manufacturier Pneumatiques. Ce nouveau modèle a permis d'une part de fidéliser les collaborateurs portés par un projet commun, de développer commercialement le service, mais surtout de diviser par 10 le temps moyen de réponse, et le délais de traitement des dossiers par 3. En résumé, un taux d'efficacité porté à 99% et une communication plus fluide. Des arguments qui parlent aux oreilles des automobilistes. Ces attentions menées par toute une entreprise ont amené Continental à postuler en 2013 à « l'Élection Service Client de l'Année », pour mesurer l'impact de ce nouveau programme et se confronter à la vision de ses clients.

**De cette forte implication, d'un travail de qualité et d'une écoute assidue résultent que Continental est aujourd'hui le premier manufacturier pneumatique à remporter ce trophée. Une fierté et une grande satisfaction pour toute l'entreprise réunie autour d'un même engagement. Continental par ce prix « service client de l'année » est fier de l'opinion que partage ses usagers à son égard, témoignant d'un service d'excellence.**

### **Continental AG**

Continental développe des technologies avant-gardistes et des services pour une mobilité durable et connectée des personnes et de leurs biens. Fondée en 1871, la société de haute technologie offre des solutions sûres, efficaces, intelligentes et abordables pour les véhicules, les machines, la circulation et le transport. En 2016, Continental a généré un chiffre d'affaires de 40,5 milliards d'euros et emploie actuellement plus de 230 000 personnes dans 56 pays

[www.continental-corporation.com](http://www.continental-corporation.com)

### **Division Pneu**

La Division Pneu compte actuellement 24 sites de production et de développement dans le monde. La large gamme de produits et les investissements continus en R&D contribuent significativement au développement d'une mobilité efficace, écologique et rentable. En tant que fabricant de pneus comptant parmi les leaders internationaux et employant plus de 49 000 collaborateurs, la Division Pneu a réalisé un chiffre d'affaires de 10,4 milliards d'euros en 2015.

### **Pneus tourisme et utilitaires légers**

Continental est un des fabricants leaders européens de pneus destinés aux véhicules de tourisme et aux utilitaires légers et le quatrième fabricant dans le monde de pneus montés d'origine et de remplacement sur les véhicules de tourisme et les utilitaires légers. L'objectif de développement produit de la marque premium Continental est d'optimiser les performances en lien avec la sécurité, tout en réduisant la résistance au roulement.

[www.continental-tires.com/newsroom](http://www.continental-tires.com/newsroom)

<http://www.continental-pneus.fr/>

<https://www.facebook.com/continentalfrance>

[@Continental\\_fr](https://twitter.com/Continental_fr)