

Communiqué de presse

**« Continental Élu Service Client de l'Année 2019 »,
pour la deuxième année consécutive, dans la catégorie
Manufacturier pneumatique**

Compiègne, le 19 octobre 2018 - L' « Élection du Service Client de l'Année » est l'occasion de tester et d'évaluer la qualité du service client des entreprises et services publics qui souhaitent en mesurer l'efficacité sur des critères fiables et objectifs. Accessibles sur des supports de plus en plus variés, les services clients occupent une place stratégique dans le développement des marques. Pour la deuxième année consécutive, Continental se voit décerner le Prix « *Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie « *Manufacturier pneumatique* ».

Continental, une entreprise orientée « Client Centric » pour soutenir sa vision Zéro

En plus de son positionnement sur la sécurité avec sa « vision zéro », une vision tendant vers zéro décès sur la route, zéro blessé et zéro accident, Continental met au coeur de ses ambitions « un service irréprochable » afin d'apporter le meilleur accompagnement aux automobilistes choisissant sa technologie.

« 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. Notre objectif est de toujours se remettre en question pour être en phase avec les réalités et les besoins de nos clients. Nous poursuivons notre travail pour être toujours plus réactif, innovant, disponible et à l'écoute. », explique Adrien Eymard, Directeur du Marketing de Continental France.

« Conti Relation Client » : un service client en constante évolution

Le service client de Continental, le « Conti Relation Clients », est composé de 37 personnes. Ce service n'a cessé d'évoluer ces six dernières années, passant de centre d'appels à service de relation client Premium. Ces améliorations constantes ont permis à Continental de toujours ajouter de nouveaux services à valeurs ajoutées afin de répondre et d'anticiper les attentes des clients.

Communiqué de presse

Depuis un peu plus d'un an maintenant, le service clients s'est ouvert au canal BtoC via son service Hotline.

Par ailleurs la liberté d'action dont dispose les équipes a su créer au fil du temps un climat de confiance entre le management et les correspondants. Enfin, Continental a fait le choix de garder en France et en interne son service client, un choix qui est reconnu aujourd'hui.

Toutes ces évolutions ont permis à Continental d'être « Élu Service Client de l'Année 2019 » pour la 2^{ème} année consécutive et de rester le 1er et unique manufacturier pneumatique a remporté ce prix avec en plus une moyenne en hausse de + de 3.57% comparée à celle de l'an dernier.

Le prix « Élu Service Client de l'Année »

Les services clients ou services consommateurs qui participent à cette élection font tous l'objet 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 et les conversations par chat en situation réelle, reflètent les demandes quotidiennes qui peuvent être faites auprès des entreprises. Cette distinction, « Élu Service Client de l'Année », 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, en fonction de leur univers de consommation. 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.

A propos de Continental

Continental développe des technologies et services d'avant-garde au service d'une mobilité durable et connectée des personnes et de leurs biens. Fondée en 1871, l'entreprise technologique propose des solutions sûres, efficaces, intelligentes et abordables pour les véhicules, les machines, le trafic et le transport. Continental a réalisé un chiffre d'affaires de 44 milliards d'euros en 2017 et emploie actuellement plus de 243 000 personnes dans 60 pays.

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 53811 collaborateurs, la Division Pneu a réalisé un chiffre d'affaires de 11,3 milliards d'euros en 2017.

Communiqué de presse

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.

Liens

Portail presse :
www.continental-presse.com

Base de données presse :
www.continental-mediacycenter.com

Portail vidéo :
<http://videoportal.continental-corporation.com>

Mentions Légales du Logo ESCA

*Catégorie Manufacturier pneumatique - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2018 - Plus d'infos sur escda.fr