

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 19 octobre 2018

ALD Automotive, élu « Service Client de l'Année 2019 » pour la 11ème année consécutive

Les clés du succès : engagement, formation et digitalisation



ALD Automotive a remporté hier le prix « service client de l'année 2019* » dans la catégorie location longue durée automobile. Résultat de 225 tests clients mystères réalisés par des consommateurs* auprès d'acteurs de la profession, 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 11 ans.

« Notre participation depuis 2009 au concours 'Service Client de l'Année' illustre notre ADN et notre stratégie. Le service client fait et doit faire partie des préoccupations de l'ensemble des collaborateurs. A tous les niveaux, écoute, sens du service, et réactivité sont attendus. »

Aujourd'hui, le service client d'ALD Automotive traite plus de 300 000 échanges par an. Pour pouvoir donner pleinement satisfaction aux clients et atteindre ce niveau d'excellence reconnu depuis plus d'une décennie, ALD Automotive a su innover dans ses pratiques, comme dans ses outils.

Un programme de formation, ALD Excellence, a été instauré. Il permet aux équipes de conserver un haut niveau de connaissance sur tous les sujets métiers (de la commande d'un véhicule à la restitution de celui-ci) et de développer une attention toute particulière dans la gestion de relation orale ou écrite.

De la même manière, la digitalisation a été un choix stratégique pour atteindre une très haute performance. Il a permis en interne de simplifier l'accès à l'information et de renforcer la connaissance de chacun. Par exemple, le CRM est devenu au fil des ans le cœur du suivi client à travers les différents services de l'entreprise.

Par ailleurs, ALD Automotive a également développé un écosystème digital connectant en temps réel toutes les parties prenantes pour partager efficacement les informations et ainsi favoriser la réactivité et qualité de service : My ALD Driver (pour les conducteurs), My ALD Manager (pour les responsables de flotte) et My ALD Partner (pour les partenaires).

Dans le cadre de sa stratégie de développement sur le marché des particuliers, ALD Automotive a également développé au travers de sa plateforme LeasingAuto, le 1^{er} parcours client 100% digital pour souscrire et gérer un contrat de location automobile longue durée.

“ Chaque année, depuis maintenant 11 ans, ALD Automotive participe à l'Élection du Service Client de l'Année. Notre esprit d'innovation nous pousse à trouver des solutions toujours plus efficaces dans l'accompagnement prodigué. Être élu meilleur service client de l'année et le rester représente donc un très belle récompense du chemin parcouru et du travail mené au quotidien par l'ensemble des collaborateurs.” Fabrice DENOUAL, Directeur Général Délégué d'ALD Automotive.

*Catégorie Location Longue Durée - Etude BVA Group - Viséo CI - Mai à juillet 2018 - Plus d'infos sur escada.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 1,59 million de véhicules (à fin juin 2018).

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 www.aldautomotive.fr.