



Communiqué de Presse - le mercredi 30 novembre 2016

FIVE STAR ET TOYOTA, UN PARTENARIAT FRUCTUEUX FONDÉ SUR L'EXPERTISE TECHNOLOGIQUE, LE SERVICE CLIENT ET LA SATISFACTION CLIENTÈLE

Près de 11 mois après la mise en place effective du rapprochement entre le réseau de carrosseries Five Star et Toyota France, la satisfaction est de mise chez les deux partenaires. Basée sur l'expertise technologique, la qualité et la satisfaction clientèle, cette fructueuse relation a permis à Toyota d'augmenter de 50 % son chiffre d'affaires avec le réseau Five Star sur les 10 premiers mois de 2016.

Le partenariat entre les carrossiers Five Star et la filiale française du 1er constructeur automobile mondial et leader incontesté des véhicules hybrides, Toyota, a été mis en place de manière effective en janvier 2016. Sous cette égide, ce sont aujourd'hui 366 contrats entre des concessions Toyota et des carrosseries du réseau Five Star qui ont été signés.

Les parties prenantes s'entendent bien au-delà d'une simple relation commerciale à tarifs négociés, elles collaborent activement sur la satisfaction du client partagée par les deux enseignes, mais aussi sur l'expertise technique et technologique.

« Les véhicules devenant de plus en plus technologiques, motorisations hybrides, régulateurs adaptatifs, lecture des panneaux de signalisation..., la réparation devient de plus en plus technique. Notre partenariat doit permettre d'assurer au réseau Five Star le support technique nécessaire afin que cette technologie ne soit pas une contrainte supplémentaire pour le carrossier. Un véritable partenariat doit naître entre le carrossier et le réparateur agréé Toyota. », confirme **Éric Douzon, Chef de Produits Ventes Extérieures de Toyota France.**

Des challenges motivants

Cette année, deux challenges ont été mis en place par Toyota France afin d'animer le partenariat. Les carrossiers Five Star ont été répartis selon trois catégories distinctes selon la taille de l'entreprise, ils ont ainsi pu être récompensés avec équité sur la base de trois classements de chiffre d'achats. A chaque édition du challenge, 15 carrossiers gagnants peuvent prétendre à une récompense motivante.



En juin, ils ont eu la possibilité, avec leurs concessionnaires Toyota partenaires, de participer à deux journées d'essai et d'animation sur le circuit polyvalent de Dreux. En octobre, dernière session en date, les 15 meilleurs performeurs du réseau Five Star ont pu effectuer des séances de pilotage en coupé Toyota GT86 sur le Circuit Paul Ricard HTTT au Castellet.

2017, année de la confirmation

Le bilan de cette première année de partenariat entre Five Star et Toyota France démontre une croissance non négligeable des activités respectives des carrossiers et des concessionnaires des deux enseignes.

Pour l'année 2017, Five Star et Toyota France se fixent l'objectif de resserrer encore davantage les liens entre les réseaux et de continuer sur la dynamique initiée en 2016. Toyota France mettra à nouveau en place un challenge au format revu mais toujours aussi motivant. La qualité de service restant au cœur des préoccupations, Five Star et Toyota comptent sur une adhésion de l'ensemble du réseau de carrossiers au partenariat.

« Cette année initiale a montré que nos réseaux s'accordent sur de bonnes valeurs de coopération. Nous apprécions que ce partenariat soit basé sur le service, la qualité et la technologie. Il a permis aux concessionnaires Toyota de renouer le dialogue avec des carrossiers Five Star alors que les liens s'étaient parfois distendus, voire, rompus par le passé et chacun a pu découvrir qu'il partageait des exigences communes en matière de satisfaction clientèle. Le partenariat que nous avons noué avec les équipes après-vente et le réseau Toyota France s'est avéré très fructueux. Nous sommes heureux de voir Toyota France afficher de tels chiffres de croissance et nous souhaitons capitaliser sur cette dynamique pour impliquer tous les carrossiers Five Star dès 2017. », conclut **Alain Bessin, Président du GIE Five Star**.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1989 et basé à Mantes la Ville, Five Star est le réseau européen de carrossiers professionnels de la marque de peinture Cromax du groupe Axalta Coating Systems. Composé de plus de 1 000 membres (dont 400 en France), il sert à augmenter leur visibilité auprès des acteurs principaux de l'industrie, et à les aider à toucher de nouveaux clients (professionnels et particuliers) en fournissant des réparations de la plus grande qualité, avec un service client inégalé. Five Star soutient ses adhérents, qui doivent répondre à des critères rigoureux, en encourageant l'excellence du travail et l'échange des meilleures pratiques nationales et internationales. Le réseau Five Star travaille en étroite collaboration avec des assureurs, courtiers, loueurs et flottes de véhicules.



À propos de Toyota France – Toyota est un acteur majeur de l'industrie automobile mondiale. Entreprise globale, son organisation est locale afin de produire au plus près des marchés sur lesquels sont commercialisés ses véhicules. Présent en France depuis 1967, le Groupe qui conçoit, produit et distribue dans l'Hexagone, y emploie 9 000 personnes dont 4 300 à travers son réseau de 300 sites de distribution Toyota et Lexus. En 2015, Toyota France a vendu près de 83 000 véhicules des deux marques, dont plus de 35 000 équipés de la technologie hybride. Le Groupe Toyota est également pionnier de la distribution automobile respectueuse de l'environnement avec la première éco-concession de nouvelle génération ouverte en 2010 à la Rochelle.