

LEASEPLAN FRANCE, ENTREPRISE RÉFÉRENCE DE LA RELATION CLIENT

En 2016, LeasePlan France fait partie des meilleures entreprises françaises pour la Relation Client. Classée à la douzième place du dernier Palmarès réalisé par The Human Consulting Group (HCG), l'entreprise leader de la location longue durée et de la mobilité conducteur, récolte les fruits de ses nombreux engagements pour l'amélioration continue de sa relation client.

Ces bons résultats, obtenus grâce à l'implication de toute l'entreprise et de chaque collaborateur, font de LeasePlan France une référence.

1^{er} Loueur Longue Durée de la Relation Client

Avec une note de 15,051 (la meilleure note étant 17,565), LeasePlan France s'installe à la douzième place du classement 2016 déterminé par The Human Consulting Group (HCG). L'entreprise signe là une très belle progression et se retrouve ainsi - une nouvelle fois - 1^{er} loueur longue durée parmi 200 entreprises évaluées.

« L'étroite collaboration entre les équipes Qualité et l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a permis de hisser LeasePlan France aux premières places de la relation client en France » déclare Christine Deschaux, Directrice Qualité et Contrôle Interne chez LeasePlan France.

Méthodologie : Le Palmarès 2016 a été réalisé par The Human Consulting Group, société de conseil en stratégie qui vise à fournir aux dirigeants d'entreprise des conseils spécialisés pour la définition de leur stratégie, l'accompagnement et l'évolution de leurs affaires. **Pour cette 25^e édition de la plus ancienne et la plus importante** des études dans ce domaine, le cabinet a réalisé, de septembre à décembre 2015, de nombreux tests par téléphone et e-mail.

La LeasePhone Attitude

Cette belle performance est le fruit d'une démarche qualité engagée en 2011. Depuis cinq ans, LeasePlan France a développé de nombreuses actions permettant d'améliorer la Satisfaction Client et Conducteur. Afin d'enrichir cette démarche d'amélioration continue, le Département Qualité de LeasePlan France a défini un véritable « état d'esprit d'entreprise » : la « **LeasePhone Attitude** ».

Du standard où est pris l'appel entrant, immédiatement enrichi d'un message de bienvenue, à la gestion des réclamations ou encore à la coordination et le suivi de toutes les demandes, la « *LeasePhone Attitude* »



It's easier to leaseplan

décline les bonnes pratiques en matière de téléphonie. Elle permet aussi d'harmoniser le discours et la réponse de chacun en interne. Pour que les conseils perpétrés soient mieux perçus, des saynètes ont également été présentées aux collaborateurs dans le but d'indiquer ce qu'il ne faut pas faire ou, à l'inverse, de montrer l'impact bénéfique d'une bonne attitude au téléphone.

La **LeasePhone Attitude** s'incarne très concrètement dans l'entreprise sur des chevalets utiles au quotidien, distribués à l'ensemble des équipes.

Un Suivi Complet des Actions

Le suivi des actions est très important pour vérifier leur efficacité. Pour cela, l'équipe Qualité de LeasePlan France a défini et piloté plusieurs opérations :

- **Une enquête « mystère »**, destinée à valider l'application de ces nouvelles techniques.
- **Un accompagnement chez le Client des équipes commerciales par la Qualité.** Cette action concrète renforce la proximité en créant du lien. Les premiers retours clients furent d'ailleurs très positifs.
- **Des panneaux « Demandes Clients »** ont été déployés au sein des équipes de chargés de clientèle. Ils permettent de lister mensuellement les demandes récurrentes afin de mieux anticiper les éventuels points critiques et ainsi de les appréhender.

« *Le client conserve un contact personnalisé, quelle que soit sa demande. La qualité de la réponse, dans le fond et la forme, est décisive pour la performance de notre relation client* », déclare **Alice Vogel**, Responsable Qualité et Relation Clients chez LeasePlan France.

Parallèlement à l'ensemble de ces démarches internes, LeasePlan France poursuit une profonde refonte de ses différents contenus, qui sont la vitrine de son savoir-faire. La nouvelle charte graphique a été harmonisée et se décline désormais sur tous les supports de communication. La rédaction (mails automatiques, documentation) fait l'objet d'une attention particulière, afin d'optimiser la clarté et la compréhension des messages.

L'ensemble de ces actions au service de la qualité et de la satisfaction client a pour fil conducteur les « *valeurs* » de LeasePlan France :

« Engagement – Expertise – Respect – Passion »



It's easier to leaseplan

À propos de LeasePlan

LeasePlan est une société internationale d'origine néerlandaise, spécialisée dans la gestion de parcs de véhicules et la mobilité conducteur. L'offre de services se compose du financement et de la gestion opérationnelle de flottes automobiles répondant aux besoins d'une clientèle diversifiée. Établie en 1963, la société est devenue le leader mondial de la gestion de flottes automobiles avec plus de 85 % de son personnel (qui compte 7 275 personnes) – opérant en dehors des Pays-Bas. Elle gère plus d'1,55 million de véhicules multimarque et fournit des services de gestion de flottes et de véhicules dans 32 pays. LeasePlan a prouvé sa capacité à se renforcer sur les marchés traditionnels et matures mais également à se développer sur de nouveaux marchés jusqu'à y devenir un acteur majeur.

LeasePlan capitalise sur sa présence mondiale et son réseau international en proposant des produits innovants, en optimisant ses ressources et en offrant un service de très grande qualité répondant aux besoins de ses clients nationaux et internationaux. Pour ce faire, LeasePlan fait appel à son expertise pour que la gestion de flottes soit toujours plus facile pour sa clientèle. Cet engagement se reflète dans la promesse universelle que LeasePlan fait à ses clients : « *It's easier to leaseplan* ».



It's easier to leaseplan