

Lionel Padey reprend la Direction du Service Client de Carglass®

Carglass® annonce la nomination de Lionel Padey en tant que Directeur du Service Client. Il aura pour principales missions la gestion de la relation avec les clients, l'amélioration de la performance opérationnelle des plateaux de la relation client et le développement de la qualité de service.

Le Service Client est un élément clé du parcours client. Carglass® reçoit près de 2 000 000 appels par an avec un pic d'activité sur l'été (près de 300 000 contacts en juillet) et la qualité de services doit être la même quels que soient le besoin, le contact et la période.

Au centre de Relation Client de Poitiers le chargé d'assistance doit effectuer le bon diagnostic, proposer un rendez-vous sur le lieu de son choix au client tout en lui facilitant les démarches administratives. Les équipes sont formées et sans cesse nourries par de nouvelles innovations afin d'apporter un service d'excellence qui se traduit par un NPS supérieur à 83.



« Être nommé Directeur du Service Client est pour moi un formidable challenge et démontre toute l'attention que Carglass® porte à ses ressources internes. Forte de ces 2 titres que sont le prix « Service Client de l'année 2014 », et le prix du « Meilleur Conseiller Client 2015 », la Direction du Service Client a à cœur d'améliorer encore et toujours la qualité de ses services pour offrir une expérience exceptionnelle à l'ensemble de ses clients partenaires, entreprises ou particuliers. Elle continuera à se mobiliser pour accompagner notre transformation digitale qui est déjà en route avec l'arrivée très prochaine d'un nouveau site internet incluant une solution Full Book on Line et d'autres outils qui optimiseront encore notre capacité à servir et satisfaire nos clients. »

Lionel Padey a rejoint Carglass® en 1999 et a occupé successivement des postes en lien avec la formation, la qualité, le développement de la Relation Client et la gestion de projets IT.

En 2014, dans un contexte d'intensification du nombre d'ouvertures de centres et de développement de partenariats, Lionel Padey a été nommé au poste de Responsable Développement du Réseau et des Partenariats. Durant près de deux ans, il a, avec ses équipes, contribué à l'ouverture de plus de 120 nouveaux points de vente, permettant ainsi à Carglass® de pouvoir s'appuyer aujourd'hui sur un réseau de près de 450 centres en France.



À PROPOS DE CARGLASS®

Créé en 1986, CARGLASS® est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules. CARGLASS® compte près de 3 000 collaborateurs, près de 450 centres et 720 véhicules-ateliers en France. Depuis plus de 20 ans, les particuliers, les compagnies d'assurance et mutuelles ainsi que les flottes automobiles et loueurs font confiance à CARGLASS®. CARGLASS® couvre 100% du territoire français* et gère plus d'1 million de clients par an. CARGLASS® connaît un chiffre d'affaires de 399 M€ en 2015. CARGLASS® est signataire de la charte de la diversité depuis 2007, et figure en 2010 à la 5e place du palmarès « Best Workplaces » des entreprises de plus de 500 salariés. CARGLASS® est une filiale du groupe BELRON®, présent dans 34 pays. Site Internet www.carglass.fr. *Hors Corse et îles non reliées par un pont

LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE CHEZ CARGLASS®

CARGLASS®, certifiée ISO 14001 depuis 2014, a décidé, la même année de renforcer sa Démarche Développement Responsable initiée en 2010. Intitulé IMPACT+, le programme mis en place vise à consolider les engagements initiés et à innover sur ce sujet auprès des différentes parties prenantes de l'entreprise.

Ainsi, 4 volets sont mobilisés à horizon 2016 :

- « l'environnement », placer l'environnement au cœur de ses pratiques avec ambition et pragmatisme.
- « les territoires », illustrer ses valeurs dans des actions de proximité.
- « les équipes », investir dans une politique Ressources Humaines encore plus engagée.
- « les clients et partenaires », proposer des services responsables et fiables.