



Le 18 octobre 2016

COMMUNIQUE DE PRESSE :

Pour la 3^e année consécutive, la qualité du service de Speedy est récompensée

Confiance, sympathie et excellence relationnelle ont permis à Speedy d'être élu Service Client de l'Année 2017.

2015, 2016 et maintenant 2017... Speedy prouve une nouvelle fois que le métier de garagiste est avant tout un métier de service. La simplicité et la convivialité de son accueil et de sa prise en charge lui ont ainsi permis de soulever son 3^e trophée.

En constante progression, Speedy montre sa capacité à accroître la qualité de son service client ce qui lui vaut d'obtenir la note record de 18/20.

Une marque sérieuse... qui ne se prend pas au sérieux.

Avec l'évolution des technologies et des modes de consommation, Speedy revoit constamment son organisation et ses méthodes pour répondre aux demandes de ses clients, quel que soit le canal. En centre, mais également au téléphone, par mail, via webchat ou sur les réseaux sociaux, l'expérience client est fluide et simple. Alors que ce soit avec une clé de 12 à la main, un combiné téléphonique à l'oreille, ou un clavier sous les doigts, un seul mot d'ordre : convivialité.

Refusant de se reposer sur ses acquis, Speedy s'adapte, lutte contre ses mauvaises habitudes et ses propres certitudes pour offrir à ses clients la meilleure qualité de service. Cela passe notamment par la mise en place régulière de programmes de formation et de coaching ciblés pour l'ensemble du personnel.

Speedy est également convaincu qu'une grande qualité de service passe, avant tout, par l'écoute de ses clients. C'est pourquoi ces derniers sont directement impliqués dans sa stratégie de qualité, via la mise en place prochaine d'outils de co-création et de génération d'idées.

« La force de Speedy réside aujourd'hui en trois points que sont l'expertise de nos services, l'humanité de nos équipes et la confiance de nos clients, explique Jacques Le Foll, Président Speedy. Quel que soit le canal choisi, le « style Speedy » reste toujours le même : simple, direct et sympathique. Et c'est cette convivialité, alliée à la qualité de nos services, qui fait la force de notre relation client. Nous sommes fiers d'être élus pour la 3^e année consécutive Service Client de l'Année et allons continuer à être attentifs à nos clients pour poursuivre sur cette lancée ! »