

## FLASH INFO

Paris, le 19 octobre 2015

### **ALD AUTOMOTIVE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2016 »**

**La stratégie menée depuis plusieurs années par ALD Automotive dans les domaines du service et de la relation client est aujourd'hui récompensée pour la 8<sup>ème</sup> fois consécutive. Ce prix témoigne des efforts au quotidien des équipes d'ALD Automotive pour satisfaire l'ensemble de ses clients.**

Le 15 octobre, ALD Automotive s'est vue décerner par VISÉO Conseil et BVA le prix de l'Élection Service Client de l'Année 2016 pour la catégorie Location Longue Durée automobile\*. Cette récompense fait suite à une série de tests réalisés en continu sur 10 semaines et mettant en avant la réactivité, le professionnalisme et la courtoisie des équipes d'ALD Automotive.

Ce nouveau trophée est la résultante de l'organisation, des outils, mais également de l'efficacité des programmes de formation « ALD campus » (connaissances métiers) et « ALD excellence » (communication et relationnel clients/prospects) assurés auprès des conseillers.

*« Notre participation à l'Élection du Service Client de l'Année est un enjeu très important pour ALD Automotive. Elle nous permet de maintenir chaque année une dynamique d'amélioration continue de la qualité de notre relation clients et ce, à tous les niveaux de l'entreprise. Nous consacrons par an plus de 70 % des investissements informatiques à l'amélioration des services proposés aux clients »,* déclare Fabrice Denoual, Directeur général adjoint Stratégie et Développement.

\* *Catégorie Location Longue Durée Automobile - Etude Inference Operations –Viséo Conseil - mai à juillet 2015 - Plus d'infos : [www.esca.fr](http://www.esca.fr)*

#### **Société Générale**

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Acteur de l'économie réelle depuis 150 ans, Société Générale emploie plus de 148 000 collaborateurs, présents dans 76 pays, et accompagne au quotidien 30 millions de clients dans le monde entier en offrant une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels, qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **La banque de détail en France** avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama qui offrent des gammes complètes de services financiers avec une offre multicanal à la pointe de l'innovation digitale.
- **La banque de détail à l'international, services financiers et assurances** avec des réseaux présents dans les zones géographiques en développement et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés.
- **La banque de financement et d'investissement, banque privée, gestion d'actifs et métier titres** avec leurs expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World et Europe), FSTE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Global, Europe, Eurozone et France), ESI Excellence (Europe) d'Ethibel et 4 des indices STOXX ESG Leaders.



Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter @societegenerale ou visiter le site [www.societegenerale.com](http://www.societegenerale.com)

#### **ALD Automotive**

ALD Automotive est la ligne métier location longue durée et gestion de parcs automobiles du groupe Société Générale. ALD Automotive est une société de référence sur le marché de la gestion de parcs automobile au niveau international :

- Une présence dans **39 pays**
- **4 500 collaborateurs**
- un parc géré de **1 150 000 véhicules** (au 30 juin 2015)

Alliant professionnalisme et qualité de service, ALD Automotive développe des solutions d'externalisation de gestion de flottes pour les entreprises au niveau national comme international.

[www.aldautomotive.fr](http://www.aldautomotive.fr)