INFORMATION PRESSE
R.P. 2024-22
Vaucresson, le 14 février 2024

Lexus remet ses Trophées de la Qualité à 9 concessionnaires et 2 réparateurs agréés

- **Les Trophées de la Qualité récompensent chaque année les meilleurs concessionnaires français de Lexus en matière d'expérience client**
- **Le respect du sens de l'accueil « Omotenashi », qui est au cœur des valeurs de Lexus, est un critère d'évaluation particulièrement important**

L'accueil, le service ainsi que la satisfaction des clients sont des valeurs incontournables de Lexus. Elles sont au cœur de la culture japonaise et ont donné naissance à un mot : « Omotenashi ». L'Omotenashi est basé sur l'idée de recevoir un client comme un invité chez soi, ce qui est considéré comme une preuve suprême de considération au Japon.
Depuis 2016, Lexus met en œuvre un programme qualité destiné à optimiser l'expérience client qui se nomme « Programme 5 étoiles ». **L'ensemble des services Vente de véhicules neufs, Vente de véhicules d'occasion et Après-Vente sont concernés et audités.** Le réseau Lexus France, composé de 45 concessionnaires et 33 réparateurs agréés répartis dans l'hexagone, est ainsi évalué chaque trimestre.
En 2019, Lexus France a décidé de créer la première édition du Trophée de la Qualité Lexus afin de récompenser les concessionnaires ayant reçu 5 étoiles à chacun des trimestres d'une année. Ce prix salue également leur capacité à mettre en pratique la philosophie « Omotenashi » inscrite depuis l'origine dans les valeurs de Lexus.
Pour 2023, neuf concessions et deux réparateurs agréés ont été récompensés par le Trophée de la Qualité Lexus France lors de la convention annuelle du réseau qui s'est déroulée début février 2024 en Espagne, à Sitges :

- **Lexus Aix-en-Provence**
- **Lexus Avignon**
- **Lexus Dijon**
- **Lexus Grenoble**
- **Lexus Limoges (réparateur agréé)**
- **Lexus Marseille**
- **Lexus Monaco**

- **Lexus Orléans**
- **Lexus Pays basque**
- **Lexus Rodez (réparateur agréé)**
- **Lexus Saint-Maximin**

Xavier Riva, directeur Lexus France : *« Je félicite tous les concessionnaires lauréats du Trophée de la Qualité Lexus France 2023. Ils incarnent au plus haut niveau les valeurs fondamentales de la Marque en plaçant le client au cœur de leurs priorités et de leur travail. Cet effort quotidien fait la spécificité de Lexus et augmente sa compétitivité. »*