

LES MARQUES RENAULT/DACIA REMPORTENT LE TROPHÉE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2025¹ »

- **Renault et Dacia sont déclarées lauréates de la 18^{ème} édition du trophée « Élu Service Client de l'Année », dans la catégorie « Constructeur automobile ».**
- **Les deux marques se placent en tête de leur catégorie avec une note globale de 17,57/20 en progression par rapport à 2023.**
- **Renault et Dacia occupent la première place respectivement depuis neuf et deux années consécutives, confirmant leur stratégie commerciale commune orientée sur la qualité de l'expérience client.**

Renault et Dacia remportent le trophée « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie Constructeur automobile. Cette distinction qui récompense la qualité des services clients des entreprises françaises, est attribuée au terme d'une campagne de 205 tests clients mystères réalisés pendant 8 semaines auprès de chaque entreprise. Dans un marché fortement concurrentiel, les deux marques et leur réseau redoublent d'efforts pour être à l'écoute de leurs clients. Une fois de plus cette année, la qualité de la relation client s'est révélée cruciale pour soutenir l'activité. Cette récompense illustre l'engagement constant de Renault et Dacia à traiter chaque demande avec bienveillance et efficacité

Avec une note globale de 17,57/20, elle-même en progression par rapport à 2023 (17,01/20), la relation et l'expérience client à distance de Renault et Dacia ont été évaluées à travers de multiples scénarii d'avant et d'après-vente. Ce sont les 5 principaux canaux de communication et d'interaction à distance avec les clients des deux marques qui ont ainsi été audités : appels téléphoniques, e-mails, recherches d'information sur Internet, prises de contact via les réseaux sociaux et conversations par chat.

Renault et Dacia occupent la plus haute marche du podium, respectivement pour la neuvième et la deuxième année consécutive. Ce trophée confirme le succès dans la mise en place de leur stratégie commerciale commune, orientée sur la pérennité et la qualité de l'expérience client.

« Être vainqueur du trophée Elu Service Client de l'Année 2025 est une immense fierté pour les marques Renault et Dacia. Ce prix souligne le dévouement de nos équipes et de notre réseau pour continuer à offrir une expérience client au meilleur niveau. La satisfaction de nos clients est notre priorité et ce trophée récompense notre engagement à dépasser chaque jour leurs attentes. » déclare **Sylvain DEVOS, Directeur Après-Vente Commerce et Qualité France.**

¹ Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr