

LES MARQUES RENAULT ET DACIA REMPORTENT UNE NOUVELLE FOIS LE TROPHEE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2026 »

- Renault et Dacia conservent la première place de cette 19ème édition de l'Élection du Service Client de l'Année 2026, une position qu'elles occupent respectivement depuis dix ans et trois ans.
- Les deux marques se placent en tête de la catégorie « *Constructeur automobile* » avec une note globale de 18,88, en progression par rapport à 2025.
- Cette première place conservée depuis dix ans confirme l'efficacité d'une stratégie axée sur une expérience client de qualité, durable et de proximité, portée par un vaste réseau et l'engagement total des équipes.

Boulogne-Billancourt, 21 novembre 2025

Les trophées « *Élu service client de l'année 2026* » récompensent la qualité des services clients des entreprises françaises. L'évaluation repose sur 205 tests clients mystères, réalisés cette année pendant 8 semaines, du 12 mai au 5 juillet 2025. Ces tests clients reproduisent des situations concrètes via appels téléphoniques, emails, recherches d'informations sur Internet, échanges via les réseaux sociaux ainsi que des conversations par chat, pour simuler les sollicitations quotidiennes adressées aux entreprises.

Avec une note globale de 18,88/20 (vs 17,57 l'an dernier), Renault et Dacia conservent une fois de plus la plus haute marche du podium respectivement pour la dixième et troisième année consécutive. Si les critères sont restés identiques, cette décennie a été marquée par une exigence croissante, une concurrence accrue et la multiplication des canaux de contact.

Cette nouvelle distinction consacre dix années consécutives de succès et souligne l'engagement constant de l'équipe Service Clients Renault et Dacia. Cette performance repose sur une profonde transformation culturelle et technologique menée au cours de la dernière décennie, portée par la digitalisation et une approche omnicanale plus fluide. Les équipes ont renforcé l'écoute active, la personnalisation et la dimension humaine, indispensables pour conserver la première place de la catégorie, avec bienveillance et efficacité. Grâce au premier réseau de France, fort de plus de 3 100 points de contact, Renault et Dacia se mobilisent chaque jour pour accompagner au mieux leurs clients et répondre avec précision, réactivité et attention à l'ensemble de leurs besoins.

À propos de Renault Group

Renault Group est aux avant-postes d'une mobilité qui se réinvente. Le Groupe s'appuie sur la complémentarité de ses 4 marques – Renault, Dacia, Alpine, Mobilize – et propose des solutions de mobilités durables et innovantes à ses clients. Implanté dans 114 pays, Renault Group a vendu 2,265 millions de véhicules en 2024. Il réunit plus de 98 000 collaborateurs qui incarnent au quotidien sa Raison d'Être, pour que la mobilité nous rapproche les uns des autres.

Prêt à relever des défis sur route comme en compétition, le Groupe est engagé dans une transformation ambitieuse et génératrice de valeur centrée sur le développement de technologies et de services inédits, et d'une nouvelle gamme de véhicules encore plus compétitive, équilibrée et électrifiée. En phase avec les enjeux environnementaux, Renault Group a l'ambition d'atteindre la neutralité carbone en Europe d'ici à 2040.

Davantage d'information : <https://www.renaultgroup.com/fr/>