

[COMMUNIQUÉ DE PRESSE]



19/11/2021

RENAULT, ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2022

Pour la sixième année consécutive, Renault est Élu Service Client de l'Année dans la catégorie « constructeur automobile ». La marque se place en tête de sa catégorie avec une note globale de 17,39/20 et démontre ainsi la considération et la bienveillance apportées à chaque demande de ses clients.

DES CRITÈRES RIGoureux, BASÉS SUR LA SATISFACTION CLIENT

L'élection Service Client de l'Année, réalisée depuis 2007 par Viséo Conseil Customer Insights évalue la qualité des services client des entreprises françaises. Durant plusieurs semaines, chaque entreprise participante fait l'objet de 160 tests réalisés par des clients mystères. Les appels téléphoniques, e-mails, recherches d'information sur Internet, prises de contact via les réseaux sociaux et conversations par chat, réalisés par ce jury, reflètent les demandes quotidiennes des consommateurs. Une fois ces tests effectués, l'entreprise obtenant la meilleure note de sa catégorie est « Élu Service Client de l'Année » – pour qu'un lauréat soit désigné, il est indispensable d'avoir une note supérieure à 12/20. Cette année, Renault est Élu Service Client de l'Année, avec une note globale de 17,39/20.

LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATÉGIE RENAULT

Depuis de nombreuses années, Renault place le client au centre de sa politique commerciale. Cette récompense confirme la stratégie de l'entreprise orientée sur l'expérience client : simplification de l'accès à l'information grâce au digital, obtention de réponses rapides que ce soit par e-mail, téléphone ou sur les réseaux sociaux, et maintien d'une relation au plus proche des clients. Ce prix est gage d'une qualité de service, et la reconnaissance d'un projet d'entreprise résolument tourné vers les clients. L'achat automobile est un poste important, qui peut parfois être source d'interrogations, nécessitant conseil et accompagnement. La marque et le réseau Renault œuvrent au quotidien pour apporter aux clients des réponses individualisées, basées sur une écoute attentive, un accompagnement personnalisé et une grande réactivité.

// Nous nous réjouissons d'être Élu Service Client de l'Année pour la sixième année consécutive. C'est une grande fierté pour nos équipes et notre réseau qui se mobilisent au quotidien pour nos clients. La satisfaction client est au cœur de notre stratégie commerciale depuis de nombreuses années, cette distinction démontre de la considération et bienveillance apportées à chaque demande de nos clients. Ivan Segal, Directeur commercial France de la marque Renault. //

A PROPOS DE RENAULT

Marque historique de la mobilité, pionnier de l'électrique en Europe, Renault développe depuis toujours des véhicules innovants. Avec le plan stratégique « Renaulution », la marque dessine une transformation ambitieuse et génératrice de valeur. Renault évolue ainsi vers une gamme encore plus compétitive, équilibrée et électrifiée. Elle entend incarner la modernité et l'innovation dans les services technologiques, énergétiques et de mobilité dans l'industrie automobile et au-delà.