

COMMUNIQUÉ DE PRESSE - LE 17 NOVEMBRE 2023

RENAULT ET DACIA SONT ÉLUES SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2024*



- Renault et Dacia sont conjointement déclarées lauréates de la 17^{ème} édition de l'Élection du Service Client de l'Année 2024, dans la catégorie « Constructeur automobile ».
- Les deux marques de Renault Group se placent en tête de leur catégorie avec une note globale de 17,01/20 et confirment ainsi leur stratégie commerciale commune orientée sur l'expérience client.

Pour la huitième année consécutive, la marque Renault est élue « Service client de l'année » dans la catégorie Constructeur automobile et partage cette première place avec la marque Dacia : auparavant focalisées sur les clients Renault, ces enquêtes ont été étendues pour la première fois à Dacia, avec évaluation du site www.dacia.fr et analyse des demandes d'information et des réclamations spécifiques aux produits et services de la marque.

Cette distinction commune aux deux marques résulte d'une campagne de tests client mystère menée durant huit semaines, sur l'ensemble des canaux de communication des marques Renault et Dacia avec leurs clients afin de refléter les demandes quotidiennes des consommateurs : appels téléphoniques, e-mails, recherches d'information sur Internet, prises de contact via les réseaux sociaux et conversations par chat.

Dans un contexte de marché fortement concurrentiel, les deux marques et leur réseau continuent de se mobiliser pour rester à l'écoute des besoins de leurs clients. Cette année encore, la qualité de la relation client s'est avérée essentielle pour accompagner l'activité. Cette récompense témoigne ainsi d'une constance dans l'engagement des marques Renault et Dacia auprès de leurs clients pour traiter avec bienveillance et efficacité chacune de leurs demandes.

Le prix attribué aux deux marques a été officiellement remis hier soir par la société Viséo Customer Insights à Sylvain Devos, Directeur Après-Vente Commerce et Qualité France, au théâtre le Trianon à Paris.

"Nous sommes très honorés de recevoir cette distinction pour nos marques Renault et Dacia élues Service Client de l'Année 2024. C'est le résultat d'un travail mené conjointement entre nos équipes et notre réseau, que je souhaite féliciter. La satisfaction de nos clients est au cœur de notre stratégie d'entreprise et l'une de nos priorités au quotidien. Ce prix en est la reconnaissance". Sylvain Devos, Directeur Après-Vente Commerce et Qualité France.

* Pour les marques Renault et Dacia - Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur www.esdda.fr

À propos de Renault Group

Renault Group est aux avant-postes d'une mobilité qui se réinvente. Renault Group s'appuie sur la complémentarité de ses 4 marques - Renault - Dacia - Alpine et Mobilize – et propose des solutions de mobilités durables et innovantes à ses clients. Implanté dans plus de 130 pays, le Groupe a vendu 2,7 millions de véhicules en 2021. Il réunit près de 111 000 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. Celle-ci est centrée sur le développement de technologies et de services inédits, 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. <https://www.renaultgroup.com/>