

## LES CLIENTS DE RENT A CAR RECOMMANDENT L'ENTREPRISE ET SES SERVICES !

Avec un score de 62.88, en augmentation de 7.25 points vs 2017,  
Rent A Car obtient un Net Promoter Score® record en 2018 !

Trois ans à peine après avoir mis en place son dispositif d'évaluation clients sur la méthode du Net Promoter Score® (NPS), Rent A Car, le groupe français leader de la location de courte durée de proximité dans l'Hexagone, est largement plébiscité par ses clients, qui lui attribuent la note NPS remarquable de 62.88<sup>1</sup>.

Retour dans ce communiqué de presse sur les éléments clés de la démarche d'excellence clients visée par Rent A Car, fondée sur la volonté d'instaurer une relation de confiance durable et transparente avec ses clients, génératrice de valeur et de satisfaction.



### 3 ANS APRÈS SA MISE EN PLACE : RENT A CAR ENREGISTRE UNE PROGRESSION CONSTANTE DE SON SCORE NPS

Conscient depuis longtemps que le contentement exprimé par les clients constitue la meilleure référence, Rent A Car a mis en place en 2016 un dispositif d'excellence clients reposant sur trois piliers :

- un centre de relation clients, interne à l'entreprise et localisé en France ;
- un dispositif d'avis clients avec une collecte confiée à Avis-vérifiés, un organisme indépendant agréé par AFNOR Certification<sup>2</sup>, garantissant une gestion fiable et transparente de ces derniers ;
- le déploiement sur l'ensemble des 360 agences du réseau du Net Promoter Score® (NPS) : un baromètre exigeant de mesure de la satisfaction clients et de la propension de recommandation.

La conjonction de ces solutions permet ainsi à Rent A Car d'avoir une analyse fine du ressenti de ses clients, grâce à près de 80 000 avis clients récoltés en trois ans (dont 29 800 en 2018, + 22 % par rapport à 2017) sur la base de 650 000 questionnaires envoyés depuis 2016 (dont 248 300 en 2018), soit un taux de réponse de 12 % en moyenne.

Et ce retour d'expériences se révèle riche d'enseignements pour Rent A Car qui se voit très majoritairement recommandé par ses clients avec une note NPS de 62.88<sup>1</sup> en 2018 en progression de 7.25 points par rapport à 2017 !

Un score excellent pour ce secteur d'activité.

Une grande satisfaction pour l'entreprise qui a bâti son savoir-faire et son réseau sur des valeurs clé : celles de la qualité et de la proximité de service.

Bien que Rent A Car se félicite de ce score, l'entreprise est loin de se reposer sur ses lauriers tant elle place l'expérience clients au centre de ses préoccupations. En ce sens, le monitoring constant de son NPS et des avis clients permet à Rent A Car de :

- traiter immédiatement tout motif d'insatisfaction ;
- comprendre les attentes, identifier les axes d'amélioration, développer des actions de fidélisation et de développement de la relation client ;
- mettre à disposition de chacune de ses agences (qu'elles soient franchisées ou succursales) des résultats permettant aux équipes sur le terrain d'améliorer la qualité de leurs services et d'adapter la formation de leurs collaborateurs.



### LE PREMIER « PRIX DE LA SATISFACTION CLIENTS » RENT A CAR DÉLIVRÉ À L'AGENCE DE MULHOUSE DORNACH !

L'entreprise dévoile le premier lauréat de son « Prix de la satisfaction clients », un trophée qui sera décerné tous les ans à l'agence du réseau ayant obtenu la meilleure moyenne NPS sur l'année passée.

Avec un NPS de 85.53 et plus de 300 avis clients récoltés en 2018, l'agence Rent A Car de Mulhouse Dornach en est l'heureuse lauréate !

Avec cette distinction, Rent A Car souhaite donner à ses agences et à leurs équipes, la reconnaissance naturelle et légitime qu'ils méritent, fondée sur des avis déposés par ceux qui comptent le plus : leurs clients.

L'équipe gratifiée chaque année pourra afficher, avec fierté, sa récompense dans son agence, matérialisée par un trophée.



Anne-Catherine Péchinot, Directeur Général Délégué de Rent A Car aux côtés de l'équipe de l'agence Rent A Car de Mulhouse Dornach (Frédérique KLING, Adeline KAUFFMANN et Emrah KAPAN)

<sup>1</sup> Taux de recommandation 2018 exprimé en NPS pour Net Promoter Score®, outil standardisé de mesure de la satisfaction client.

<sup>2</sup> Les avis clients de Rent A Car sont collectés par Avis-vérifiés, un organisme indépendant agréé et certifié par AFNOR Certification qui respecte dans son processus de collecte, de modération et de restitution des avis la norme NF Z74-501 « NF Service – Avis en ligne ».



## NPS ET AVIS CLIENTS : LES INDICATEURS FIABLES ET TRANSPARENTS CHOISIS PAR RENT A CAR POUR ÉVALUER SON EXPÉRIENCE CLIENTS

Puissant levier de performance, le NPS (Net Promoter Score®) est un outil intransigeant capable de segmenter parmi les clients d'une entreprise, ses détracteurs, promoteurs et clients passifs.

A partir d'une simple question : « Recommanderiez-vous les produits et services de Rent A Car, à votre entourage ? », ce baromètre permet à l'entreprise d'évaluer finement l'évolution de sa qualité de service, agence par agence.

Désireux de garantir à ses clients une relation de confiance, Rent A Car a missionné Avis-vérifiés, un organisme indépendant et certifié AFNOR, pour la collecte de ses avis<sup>1</sup> et la mesure de son NPS.

Cette certification atteste que la méthodologie choisie par Rent A Car dans sa gestion de la relation clients respecte les règles suivantes :

- **fiabilité** : les retours d'expérience sont uniquement collectés, une fois la prestation soldée, auprès de clients identifiés ayant réellement loué un véhicule chez Rent A Car, contrat de location informatisé à l'appui, dans l'agence du réseau concernée. Tous les clients, sans aucune sélection, sont sollicités.
- **transparence** : les textes des avis clients ne peuvent pas être modifiés, ni par les responsables ou franchisés des agences Rent A Car concernées ni par le modérateur, tant sur leur fond que sur leur forme. Les avis sont par ailleurs publiés sous un délai de 7 jours, dans leur ensemble, sans censure, qu'ils soient positifs ou négatifs. Si réponse il doit y avoir, elle est apportée dans un délai de 7 jours maximum et est accolée à l'avis auquel elle fait référence.
- **récence** : l'affichage des avis est chronologique (du plus récent au plus ancien).

En pratique, à l'issue de chaque location de véhicule, les clients reçoivent systématiquement un sondage d'évaluation et sont invités à laisser un avis et à donner des notes :

- sur leur expérience globale et leur degré de recommandation de la marque et de ses services auprès de leur entourage ;
- sur les prestations dont ils ont bénéficiées selon plusieurs critères : le rapport qualité prix, l'accessibilité de l'agence, l'accueil, la courtoisie du personnel, l'environnement intérieur de l'agence, les conditions de départ du véhicule ainsi que l'état du véhicule et de ses équipements.



« Pour Rent A Car, il était légitime que nos clients puissent s'exprimer et attester de la qualité de service que nous nous employons à développer depuis plus de 20 ans dans nos agences. C'est dans cette logique de transparence et de recherche constante de l'amélioration de nos prestations que nous avons mis en place un dispositif de NPS et d'avis clients en 2016.

Voir notre démarche saluée par nos clients avec un score NPS de plus de 62<sup>2</sup> en 2018 est, pour notre entreprise, nos collaborateurs et franchisés une belle récompense, car leur satisfaction est plus que jamais au cœur de nos préoccupations. »

**Anne-Catherine Péchinot, Directeur Général Délégué de Rent A Car**



### A propos de Rent A Car

Réseau français, le groupe Rent A Car est le leader de la location de proximité de courte durée dans l'Hexagone, avec le chiffre d'affaires le plus important du marché et la 1<sup>re</sup> marque en notoriété spontanée sur son segment d'activités\*.

Fidèle à sa signature de marque "+ proche, - cher", Rent A Car est un acteur clé de la vie locale : 850 collaborateurs travaillent au sein de ses 360 agences (succursales et franchises), implantées majoritairement en centre-ville et en périphérie, réparties en France et DROM.

Rent A Car met à la disposition de ses clients particuliers comme professionnels, une large gamme de véhicules de tourisme et utilitaires. Le groupe leur propose depuis plus de 20 ans des services innovants pour répondre à leurs besoins de mobilité qui ne cessent d'évoluer dans un marché en pleine mutation : "Freeloc à 19€/jour", "mobilité sans permis", "Aller Simple", "Solution Pro", "Offre VTC"...

\* Source : Etude institut GMV pour le CNPA, février 2019.

<sup>1</sup> Les avis clients de Rent A Car sont collectés par Avis-vérifiés, un organisme indépendant agréé et certifié par AFNOR Certification qui respecte dans son processus de collecte, de modération et de restitution des avis la norme NF Z74-501 « NF Service – Avis en ligne ».

<sup>2</sup> Taux de recommandation 2018 exprimé en NPS pour Net Promoter Score®, outil standardisé de mesure de la satisfaction client.