



INFORMATION PRESSE
R.P.2017-41



TOUJOURS
MIEUX
TOUJOURS
PLUS LOIN

Vaucresson, le 9 mars 2017

TOYOTA PREMIÈRE MARQUE AUTOMOBILE AU PODIUM DE LA RELATION CLIENT

- **Toyota remporte pour la cinquième fois le premier prix du Podium de la Relation Client Kantar TNS/BearingPoint dans le secteur automobile et prend la deuxième place du classement général.**
- **Ces prix récompensent la stratégie de la marque qui consiste à mettre le client au cœur de ses priorités, notamment dans le cadre du programme Customer One en cours de déploiement.**

Toyota remporte cette année et pour la cinquième fois le premier prix du Podium de la Relation Client Kantar TNS/BearingPoint* dans le secteur automobile. La marque figure aussi à la deuxième place du classement général. Ces résultats récompensent la relation forte que Toyota entretient avec ses clients.

Pour cette 13^e édition du Podium de la Relation, BearingPoint et Kantar TNS ont interrogé 4 000 clients et usagers de plus de 150 entreprises et administrations dans 11 secteurs, dont l'automobile.

« La présence de Toyota sur le podium ne constitue pas une surprise dans la mesure où la marque était abonnée aux hautes distinctions entre 2006 et 2009 notamment », indiquent Arielle Bélicha-Hardy, Chief Expertise Officer de Kantar TNS, et Erik Campanini, associé chez BearingPoint. « La marque retrouve un nouvel élan en faisant valoir une nette progression dans la simplification de la relation client et de ses process. Parmi les trois piliers de la RC que sont la qualité d'exécution, l'aptitude à créer du lien avec les clients et la propension à générer de l'émotion, Toyota se distingue dans la dimension du lien, via des performances dans la pédagogie, l'accompagnement des clients. »

David Maillard, responsable du service client de Toyota France, a déclaré en recevant le prix : « Toyota France intègre la relation client comme un véritable axe stratégique de développement de la marque avec la mise en place de notre Direction Customer One et la création d'une base de données clients unique qui regroupe toutes les interactions ventes, après-vente et financement. L'élément essentiel de notre gestion de la relation client est la recommandation positive qu'ils nous expriment. Le plus important n'est pas de vendre plus de voitures mais d'avoir plus de clients satisfaits, le reste suit naturellement. »

Une relation tournée vers l'avenir

Toyota France met en place plusieurs dispositifs pour se préparer aux évolutions à venir du secteur automobile. Après les améliorations apportées à la plateforme client en ligne « Ma Toyota », la création d'une direction Customer one, le développement d'une base client unique et une approche client différente ont déjà permis d'accroître les contacts (+25% en 1 an sur la relation client digitale) et de générer une relation simple et émotionnelle, gage de recommandations positives.



Palmarès Toyota

- 2006 : 3^{ème} prix au classement général, tous secteurs confondus
- 2007 : 1^{er} prix au classement général, tous secteurs confondus
1^{er} prix au classement podium de la Relation Client 2007 – Secteur Automobile
- 2008 : 2^{ème} prix ex aequo au classement général, tous secteurs confondus
1^{er} prix au classement du Podium de la Relation Client 2008 – Secteur Automobile
- 2009 : 1^{er} prix au classement général, tous secteurs confondus
1^{er} prix au classement du Podium de la Relation Client 2009 – Secteur Automobile
- 2014 : 1^{er} prix au classement du Podium de la Relation Client 2014 – Secteur Automobile
- 2017 : 1^{er} prix au classement du Podium de la Relation Client 2017 – Secteur Automobile
2^{ème} prix au classement général, tous secteurs confondus

* Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2016 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 150 entreprises et administrations, représentatifs de la population française, dans 11 secteurs : Assurance / Automobile / Banque / Distribution spécialisée / Plateforme e-commerce / Entreprises de service / Grande Distribution / Plateforme de l'économie collaborative / Service public / Tourisme / Transport.