

Vaucresson, le 7 avril 2017

TOYOTA REMANIE SES DIRECTIONS VENTES ET RÉSEAU, APRÈS-VENTE ET CUSTOMERONE

- **Suite au lancement réussi du projet CustomerOne, Toyota France redéfinit le périmètre et la structure de ses Directions Ventes et Réseau, Après-Vente et CustomerOne.**
- **Jean-François Grimaud rejoint Toyota Motor Europe en tant que *General Manager Customer Experience*.**
- **Florian Aragon est nommé Directeur des Ventes de Toyota France.**
- **Hervé Forzani est nommé Directeur Expérience Client et Réseau.**

Après avoir mené le projet CustomerOne en tant que directeur, Jean-François Grimaud vient de rejoindre Toyota Motor Europe en tant que *General Manager Customer Experience*. Le lancement réussi du projet conduit maintenant Toyota France à redéfinir le périmètre et la structure de ses Directions Ventes et Réseau, Après-Vente et CustomerOne.

Florian Aragon prend les fonctions de directeur des Ventes à compter du 1^{er} mai 2017. Sous sa responsabilité, la Direction des Ventes va se concentrer sur l'animation du réseau, la réalisation des objectifs et la performance des marques Toyota, Toyota Occasions Plus et Toyota Business Plus.

Florian Aragon a commencé sa carrière chez Toyota France en janvier 2004 et a successivement occupé les postes d'assistant produit, chef de région, chef du service Administration des Ventes et chef de département Développement Réseau. Il était détaché à la Direction Marketing de Toyota Motor Europe depuis janvier 2014. Il remplace David Schotkosky, qui était directeur des Ventes et du Réseau depuis 2013 et devient directeur général adjoint des Opérations de Toyota Financial Services à partir du 1^{er} mai 2017.

La direction CustomerOne, créée le 1^{er} mars 2016 et auparavant dirigée par Jean-François Grimaud, est renommée et élargie en direction Expérience Client et Réseau, avec à sa tête Hervé Forzani à partir du 1^{er} avril 2017. Entré chez Toyota France en 2001 comme chef du département Développement et Administration du Réseau, Hervé Forzani a ensuite été directeur du Développement Réseau puis directeur du Développement Réseau et des Ventes. Il a été détaché auprès de Toyota Motor Europe en tant que directeur du développement puis directeur des Opérations Commerciales de 2008 à 2012, avant de rejoindre Toyota Financial Services comme directeur Ventes et Marketing puis directeur général adjoint des Opérations.

La direction Expérience Client et Réseau est organisée en trois pôles :

- Voix du Client : recommandation et relation clients, valorisation de la voix du client
- CRM, Outils, Digital et Data Management : élaboration des parcours clients, intégration de l'écosystème digital
- Réseau : développement réseau, évolutions futures et standards Ventes et Après-Vente

« Cette nouvelle organisation accompagne une répartition plus claire et homogène de nos activités afin de continuer à améliorer l'expérience client et préparer le réseau aux évolutions futures », déclare Didier Gambart, président de Toyota France. « Nous sommes très heureux d'accueillir de nouveau Florian Aragon et Hervé Forzani au sein de Toyota France. Un grand merci à Jean-François Grimaud et David Schotkosky pour leurs actions et leurs réalisations. Nous leur souhaitons les mêmes succès dans leurs nouvelles fonctions. »