



TOYOTA

INFORMATION PRESSE
R.P.2017-75

TOUJOURS
MIEUX
TOUJOURS
PLUS LOIN

Vaucresson, le 18 mai 2017

Prix européen Toyota Ichiban de la Recommandation Client : trois concessionnaires français récompensés

- **Toyota a remis le Prix « Ichiban » de la Recommandation Client à 45 concessionnaires venus de 33 pays européens, dont 3 français.**
- **Les lauréats ont été récompensés pour leur excellente performance dans la mise en pratique de la philosophie Toyota "Le client d'abord".**

Lors d'une cérémonie organisée à Anvers, en Belgique, Johan van Zyl, président et CEO de Toyota Motor Europe, a remis à trois concessionnaires français le Prix européen Toyota Ichiban de la Recommandation Client.

Les concessions Avenir Auto Villeneuve-lès-Béziers (Hérault), Espace Toy Cahors (Lot) et Toys Motors La Roche-sur-Yon (Vendée) se sont distinguées par leurs résultats exceptionnels en matière de recommandation client. Monsieur Philippe Bary et Madame Nadine Martin pour Avenir Auto, Messieurs Jean Rodrigues et Michel Pardailhé pour Espace Toy Cahors, M. Ronan Chabot et Mme Anne Le Jeune pour Toys Motors, ont reçu leur prix des mains de Johan van Zyl, président et CEO de Toyota Motor Europe.

Chez Toyota, la philosophie du "client d'abord" est inscrite depuis toujours dans les gènes de l'entreprise. Partant de ce principe, parmi les quelque 2 300 concessionnaires européens évalués dans 33 pays, 45 ont été récompensés pour leurs excellents résultats en matière de Recommandation Client, au niveau des ventes et de l'après-vente.

Ichiban signifie N°1 en japonais et provient de l'expression *Okyakusama Ichiban* (Le client d'abord). Toyota ne vise plus simplement la "Satisfaction Client" mais désormais la "Recommandation Client", afin de lui procurer une expérience exceptionnelle qui l'incitera à recommander la marque. Cette démarche réclame un état d'esprit particulier, qui associe une grande empathie à une vision sans équivoque de "ce qui convient vraiment au client".

« Vous avez démontré que placer le client en tête de nos préoccupations mène au succès commercial », a déclaré Johan van Zyl, président et CEO de Toyota Motor Europe lors de la remise des prix. « Nous voulons être la première marque pour la recommandation client sur tous les marchés européens. L'objectif le plus important est d'être N°1 dans le cœur et dans l'esprit de tous nos clients. »



Toyota France



TOYOTA

TOUJOURS
MIEUX
TOUJOURS
PLUS LOIN



De gauche à droite : Didier Gambart (président directeur général Toyota France), Johan van Zyl (président et CEO Toyota Motor Europe), Philippe Bary et Nadine Martin (Avenir Auto Villeneuve-lès-Béziers), Jean Rodrigues et Michel Pardailhé (Espace Toy Cahors), Anne Le Jeune et Ronan Chabot (Toys Motors La Roche-sur-Yon), Hiroaki Nanahara (vice-président exécutif Ventes Toyota Europe), Hervé Forzani (directeur Expérience Client et Réseau Toyota France).



Nadine Martin et Philippe Bary
Avenir Auto Villeneuve-lès-Béziers



Jean Rodrigues et Michel Pardailhé
Espace Toy Cahors



Anne Lejeune et Ronan Chabot
Toys Motors La Roche-sur-Yon



Toyota France