

Vaucresson, le 18 septembre 2018

Grand Prix des Marques Automobiles 2018 : Toyota obtient le prix SAV dans la catégorie "Expérience Client"

Parmi les 25 marques évaluées dans le Grand Prix des Marques Automobiles 2018, Toyota reçoit le prix Service Après-Vente dans la catégorie "Expérience Client".

Kantar TNS et Le Journal de l'Automobile ont organisé pour la onzième année consécutive le Grand Prix des Marques Automobiles. La cérémonie de remise des prix s'est déroulée le 12 septembre à Paris au Pavillon Gabriel.

Dans le cadre de l'étude Car360 de Kantar TNS, réalisée en mai-juin 2018 auprès de 2 200 clients sur la relation qu'ils entretiennent avec leur marque automobile et sur l'évaluation des points de contacts, les 25 principales marques du marché français ont été évaluées. Chacun des clients interrogés s'est prononcé sur l'appréciation qu'il porte à sa marque lors des différents moments ou contacts avec elle.

Les résultats de cette enquête placent Toyota à la première position en ce qui concerne l'expérience client en matière d'après-vente. Les clients soulignent notamment la facilité de prise en charge sous garantie, la qualité d'écoute du personnel du réseau et la qualité des travaux effectués.



Madame Marie-Noëlle Tavaud, directrice générale du GNFA (Groupement National pour la Formation Automobile) a remis le prix à Xavier Riva, directeur Après-Vente de Toyota France.

« Avant tout, si je suis très heureux de recevoir ce prix, c'est pour le réseau Toyota, dont le travail au quotidien est ainsi récompensé », a déclaré Xavier Riva. « Nous avons mis en place un programme pour que le client soit au cœur de tout et basé sur la symétrie des attentions. Pour faire simple, une grande écoute est apportée à nos collaborateurs pour qu'eux-mêmes soient attentifs à nos clients. Et désormais, plus que la seule note de satisfaction des clients, ce sont leurs commentaires qui nous guident et qui sont étudiés à la loupe afin d'améliorer la qualité de notre service jour après jour. »