



TOYOTA

INFORMATION PRESSE
R.P.2018-56

TOUJOURS
MIEUX
TOUJOURS
PLUS LOIN

Vaucresson, le 19 mars 2018



Toyota en tête du palmarès général du Podium de la Relation Client



- **Toyota remporte le palmarès général du Podium de la Relation Client 2018, établi par Kantar TNS et BearingPoint, ainsi que le premier prix dans le secteur automobile.**
- **La marque est l'une des plus primées après avoir déjà remporté cinq fois le premier prix dans le secteur automobile et deux fois le classement général tous secteurs confondus depuis 2007.**
- **Cette première place récompense le déploiement d'une nouvelle organisation et de nouveaux outils destinés à renforcer la qualité de la relation client de Toyota France.**

Toyota remporte cette année et pour la troisième fois le palmarès général du Podium de la Relation Client 2018, établi par Kantar TNS et BearingPoint* et pour la sixième fois le Podium du Secteur Automobile. Depuis 2003, ce classement récompense les marques pour la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec leurs clients. Cette 14^e édition se penchait plus particulièrement sur l'hyperpersonnalisation, à savoir la capacité à reconnaître un client dans sa singularité, à récompenser sa fidélité et à lui faire vivre des moments uniques, des notions dont Toyota fait sa priorité à travers une nouvelle organisation et la mise en place d'une Direction Réseau et Expérience Client en 2017, sous la responsabilité d'Hervé Forzani, ainsi que le déploiement de nouveaux outils destinés à renforcer la qualité de sa relation avec les clients.



Toyota France

20, bd de la République - 92423 Vaucresson cedex
Société par Actions Simplifiée au capital de 2 123 127 €,
712 034 040 RCS Nanterre, Siret 712 034 040 00154, APE 4511 Z, TVA n° : FR 45 712 034 040
T +33 1 47 10 81 00, F +33 1 47 10 81 81, www.toyota.fr

« Toyota excelle sur les trois grands piliers de la Relation Client – exécution, lien, émotion – et séduit ses clients notamment par sa proactivité, sa transparence, sa capacité à faire de la pédagogie et à les fidéliser », indiquent Arielle Bélicha-Hardy, Chief Expertise Officer de Kantar TNS, et Muriel Monteiro, associée chez BearingPoint. « L'automobile a été très précise dans sa capacité à appliquer l'hyperpersonnalisation. Toyota a su orchestrer la cérémonie de vente et gérer les temps d'attente en concession. »

Didier Gambart, président-directeur général de Toyota France, a déclaré en recevant le prix : « Réussir à communiquer de manière plus pertinente auprès de nos clients en évitant l'intrusion et en proposant des parcours personnalisés est un enjeu crucial sur lequel nous travaillons depuis près de 2 ans. Bien entendu le digital est un allié de choix mais nous n'oublions pas le rapport humain que nous mettons au cœur de notre dispositif. Le « phygital » guide chacune de nos actions ; savant mélange entre le physique et le digital. »

* Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2017 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de 190 entreprises et administrations, représentatifs de la population française, dans 10 secteurs : Assurance / Automobile / Banque / Distribution spécialisée / Entreprises de service / Grande Distribution / Plateforme et e-commerce / Service public / Tourisme / Transport.

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

2018 : 1^{er} prix au classement général, tous secteurs confondus

1^{er} prix au classement du Podium de la Relation Client 2018 – Secteur Automobile