

Vaucresson, le 18 septembre 2019

## 12<sup>e</sup> Grand Prix des Marques Automobiles : Toyota remporte le Prix Service Après-Vente

- Kantar et le Journal de l'Automobile décryptent les évolutions de l'expérience client entre les automobilistes et leurs marques.
- La qualité du service après-vente Toyota mis à l'honneur.



Frank Marotte, PDG Toyota France et Marie-Noëlle Tavaud, Directrice Générale du GNFA. © Mélanie Robin

Hier soir, lors de la cérémonie du Grand Prix des Marques Automobiles 2019, **Kantar et le Journal de l'Automobile** ont récompensé les marques automobiles ayant su répondre aux attentes de leurs clients à travers quatre points de contacts essentiels (site internet, concession, SAV et innovation).



**TOYOTA**

TOUJOURS  
MIEUX  
TOUJOURS  
PLUS LOIN

## Prix Service Après-Vente

Pour la deuxième année consécutive Toyota remporte ce prix, devant Honda et BMW.

Comme l'an dernier, les clients Toyota mettent en avant la **facilité de prise en charge des travaux sous garantie** (note de 3,99 vs. 3,47 en moyenne).

La marque s'appuie également sur la **qualité des travaux effectués** (3,94), les **explications apportées sur les travaux** (3,77) et la **qualité d'écoute des employés** (3,75).

**Frank Marotte, Président Directeur Général Toyota France** souligne les efforts mis en œuvre par la marque et ses équipes pour conserver un niveau de service adapté aux besoins du client.

Avec comme objectif de mieux suivre la logique du client en 2019, Toyota a su garder sa place de champion du SAV.



Les lauréats des GPMA ont été dévoilés au Pavillon Vendôme, le 17 septembre 2019. © Mélanie Robin



### 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



**TOYOTA**

TOUJOURS  
MIEUX  
TOUJOURS  
PLUS LOIN

L'étude Car 360° qui sert à établir le classement des différents prix, a interrogé en juin 2019, 2000 clients possesseurs de véhicules neufs ou d'occasion responsables de l'entretien de leur véhicule de moins de 8 ans. **Les clients restent les seuls juges des marques automobiles**, à la différence des autres « prix » attribués par des jurys d'experts ou de professionnels.



**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