

Vaucresson, le 22 mars 2021

Toyota est lauréat du Prix Excellence Client

- Pour la troisième année consécutive, Toyota France remporte le Prix Excellence Client décerné par Ipsos, Trusteam Finance et l'Académie du Service
- Le Prix Excellence Client récompense les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients selon trois indicateurs stratégiques : la satisfaction client, la stratégie client et la culture client



Pour la troisième année consécutive, Toyota France reçoit le Prix Excellence Client qui met à l'honneur les entreprises excellent dans la relation client selon trois indicateurs stratégiques : la satisfaction et la recommandation client supérieures à la moyenne du secteur (mesure Ipsos), la stratégie et les moyens mis en œuvre par les entreprises (mesure Trusteam Finance) et la culture client (mesure Académie du Service).

Toyota France a intégré très tôt l'importance de l'expérience client dans son organisation avec pour préoccupation principale d'être le plus proche possible des attentes de ses clients. Le Prix Excellence Client récompense notamment la marque pour avoir développé le concept « LEAD » qui œuvre en ce sens. Ce concept consiste à mettre au service du client un conseiller qui l'accompagne durant toute son expérience en concession, de la vente à l'après-vente. Ce conseiller s'appuie en parallèle sur un expert produit et un référent technique afin de couvrir l'ensemble de ses besoins.

En recevant ce prix, Hervé Forzani, Directeur Expérience Client et Réseau de Toyota France, a salué le travail de l'ensemble des collaborateurs du réseau qui font de l'expérience client un succès au quotidien : « La satisfaction client constitue l'un des facteurs clés de différenciation de Toyota qui est le seul constructeur automobile à avoir obtenu ce Prix trois fois. Pour aller plus loin dans cette volonté, nous avons fait le choix de formaliser cet engagement au travers de BEYOND ZERO, le prochain chapitre de notre histoire et dont l'un des piliers est l'Expérience Client. Aller au-delà de l'objectif signifie pour notre entreprise aller au-delà des espérances de nos clients avec le souhait pour nos concessions d'être le lieu de commerce automobile préféré dans sa ville. »