

Toyota distingue trois concessionnaires français parmi les meilleurs européens lors de la remise des prix Ichiban 2026

- Toyota a remis ses prix Ichiban 2026 aux Concessionnaires européens qui se sont distingués par leur grande contribution aux priorités stratégiques de Toyota en Europe.
- Trois Concessionnaires français ont été récompensés cette année : Garage Arnaud à Aurillac, GCA à Alençon et Garage Nello Cheli à Dijon.
- L'expérience client au cœur de la reconnaissance des Concessionnaires avec le programme BRiT (Best Retailer in Town) qui fixe comme objectif à son Réseau d'être le meilleur acteur perçu par le marché.

Chaque année depuis 19 ans, Toyota distingue ses meilleurs Concessionnaires européens à travers le concours Ichiban. Le nom de ce concours vient de l'expression japonaise « Okyakusama Ichiban », signifiant « le client d'abord », qui résume l'engagement de la Marque et de son Réseau à placer le client au centre de toute leur action.

Les prix Ichiban 2026 ont récompensé 47 Concessionnaires de 34 pays européens, parmi les quelque 2 400 que compte Toyota sur le continent (dont plus de 270 en France). Trois Concessionnaires français ont été distingués pour la qualité de leur travail et leur engagement concret à placer le client au centre de toute leur activité :

- Garage Arnaud à Aurillac (Cantal) – Groupe LAFON
- GCA à Alençon (Orne) – Groupe GCA
- Garage Nello Cheli à Dijon (Côte-d'Or) – Groupe CHELI

Ces distinctions s'inscrivent dans une logique d'évaluation adaptée à la diversité et au potentiel des marchés locaux, avec trois grandes catégories de performance en France : volume de ventes inférieur à 450 VN (Garage Arnaud), de 451 à 960 VN (GCA Alençon), supérieur à 960 VN (Garage Nello Cheli à Dijon).

Au-delà de cette segmentation, elles mettent en lumière une réalité essentielle : la capacité du réseau Toyota à délivrer un niveau d'excellence homogène, quels que soient la taille des concessions et leur environnement local.

C'est précisément cette ambition qui guide le programme BRiT (Best Retailer in Town), en incitant les Concessionnaires à améliorer en continu l'expérience, tant pour les collaborateurs que pour les clients, de la vente à l'après-vente. L'objectif est clair : devenir, dans chaque ville, la référence en matière d'engagement et de qualité de service.

Cette exigence d'excellence ne se limite pas au réseau de distribution et s'exprime à l'ensemble des points de contact avec les clients. À ce titre, Toyota France a d'ailleurs récemment inauguré un nouveau centre d'appel Clients à Compiègne pour les marques Toyota et Lexus. Ce dispositif vise à renforcer la

qualité de service et à offrir une expérience toujours plus fluide, personnalisée et performante, tout en contribuant au développement de l'emploi en France.

Florian Aragon, Président-directeur général du Groupe Toyota France, a déclaré : « *Je félicite chaleureusement Aurélien Lafon du Groupe LAFON, David Gaist du Groupe GCA et Nicolas Cheli du Groupe CHELI. Ils illustrent chacun la force du partenariat avec notre réseau, au service des clients, qui est notre priorité absolue pour continuer de répondre avec précision et efficacité à leurs attentes. Pour atteindre cet objectif, le lien de confiance qui existe entre le Groupe Toyota France et le réseau de Concessionnaires Toyota constitue l'un des atouts majeurs de notre développement. La qualité de cette relation a été saluée par notre première place à la Cote d'amour des constructeurs 2025*.* »

Thomas Gérard, Directeur Réseau, Clients et Innovation, Toyota France, a déclaré : « *Je suis particulièrement fier des trois Concessionnaires français distingués par le prix Ichiban 2026. Ils incarnent véritablement ce que signifie gagner la confiance de nos clients au quotidien. Ils ne se contentent pas de répondre aux attentes, ils les anticipent, les façonnent et placent la barre plus haut pour l'ensemble de notre Réseau. Cette exigence guide l'ensemble de nos actions pour améliorer en continu l'expérience client, qu'il s'agisse de nos réseaux de distribution ou de nos dispositifs de relation client. Notre ambition est claire : s'imposer partout comme la référence locale, non seulement pour la qualité de nos produits, mais aussi pour celle de l'accueil, de l'accompagnement et du service apportés à chaque client, à chaque étape de son parcours avec la Marque. Ces trois Concessionnaires incarnent à plein la stratégie BRiT (Best Retailer in Town – Meilleur Concessionnaire de la Ville) du Groupe Toyota alliant performance et satisfaction Client.* »

**A travers ce baromètre de référence, réalisé par Mobilians en partenariat avec Auto Infos, ce sont les concessionnaires qui notent leur constructeur.*

Garage Arnaud à Aurillac (Cantal) – Groupe LAFON
Aurélien LAFON



GCA à Alençon (Orne) – Groupe GCA
David GAIST



Garage Nello Cheli à Dijon (Côte-d'Or) - Groupe CHELI
Nicolas CHELI



Représentants Toyota, de gauche à droite :

- Yoshihiro Nakata, Président & CEO de Toyota Motor Europe
- Florian Aragon, Président-directeur général du Groupe Toyota France
- Thomas Gérard, Directeur Réseau, Clients et Innovation, du Groupe Toyota France
- Dr Till Conrad, Executive Vice President Toyota Motor Europe



Photos disponibles sur le site média : <http://media.toyota.fr>
