

LEXUS FRANCE REMET SON TROPHÉE DE LA QUALITÉ A TROIS CONCESSIONNAIRES



(Nicolas Bernier (Orléans), France Pierron (journaliste), Patrick De la Clemendière (Avignon) et Patrice Albicy (Aix-en-Provence))

- Les concessionnaires Lexus d'Aix-en-Provence, Avignon et Orléans ont reçu le Trophée de la Qualité qui récompense les meilleurs représentants français de la Marque en matière d'Expérience client
- Le respect du sens de l'accueil « Omotenashi », qui est au cœur des valeurs de Lexus, est un critère d'évaluation important
- Lexus Fréjus reçoit en parallèle le prestigieux Prix Kiwami 2022 qui distingue les meilleurs concessionnaires européens de la Marque

L'accueil, le service ainsi que la satisfaction clients sont des valeurs incontournables de Lexus. Elles sont au cœur de la culture japonaise et ont donné naissance à un mot : « Omotenashi ». L'Omotenashi est basé sur l'idée de recevoir un client comme un invité chez soi, ce qui est considéré comme une preuve suprême de considération au Japon.

Depuis 2016, Lexus dispose d'un programme qualité basé sur l'expérience client qui se nomme « Programme 5 étoiles ». L'ensemble des services Vente de véhicules neufs, Vente de véhicules d'occasion et Après-Vente sont concernés, audités et notés de 1 à 5 étoiles. Le réseau Lexus, composé de 43 concessions réparties dans l'Hexagone, est ainsi évalué chaque trimestre.

En 2019, Lexus France a décidé de créer la première édition du Trophée de la Qualité afin de récompenser les concessionnaires ayant cumulé 5 étoiles sur l'ensemble des trimestres d'une année. Ce

prix salue également leur capacité à mettre en pratique la philosophie « Omotenashi » inscrite depuis l'origine dans les valeurs de la marque Lexus.

Pour 2021, trois concessions ont été récompensées par le Trophée de la Qualité Lexus France lors de la convention annuelle du réseau :

Lexus Aix-en-Provence
Lexus Avignon
Lexus Orléans

Soulignons que le concessionnaire Lexus d'Orléans a déjà remporté le Trophée de la Qualité Lexus en 2019 et 2020, et le concessionnaire Lexus d'Avignon l'a remporté en 2020.

Xavier Riva, Directeur Lexus France, a déclaré : *« Je veux chaleureusement féliciter les trois concessionnaires Lexus français lauréats du Trophée de la Qualité Lexus 2021. Conformément à la philosophie Lexus, ils ont gardé le client au centre de toutes leurs attentions et porté au plus haut niveau les valeurs fondamentales de la Marque. L'ensemble de notre réseau est très investi et déploie d'importants efforts pour faire vivre à chacun de nos clients une expérience unique en concession. 2021 a été une excellente année à ce niveau, et 2022 le sera tout autant, avec comme point d'orgue la certification de l'ensemble des conseillers relations clients Lexus en France qui vont devenir - localement - de véritables ambassadeurs de la marque. »*

Par ailleurs, le concessionnaire Lexus de Fréjus reçoit le prestigieux prix Kiwami 2022 décerné par Lexus Europe. Cette récompense est attribuée chaque année aux 10 meilleurs concessionnaires parmi les 300 représentants de la Marque en Europe. Qualité de l'accueil, des infrastructures, du travail réalisé et application des principes de l'Omotenashi sont quelques-uns des aspects évalués sur l'ensemble de l'année passée. Pour 2021, le respect des règles sanitaires a évidemment été ajouté à la grille d'évaluation.

La digitalisation de tous les secteurs de la distribution, accélérée par la pandémie de Covid, modifie les modes de communication et les approches utilisées pour accompagner les clients. L'objectif de Lexus reste d'offrir du choix, de la commodité et un contact humain via une expérience Lexus fluide, que ce soit chez le concessionnaire ou à distance.

Les besoins des clients changent : les fonctionnalités de charge intelligente ou la connectivité sont devenues aussi importantes que le volume du coffre. Le gamme de produits évolue également, en témoigne le NX 450h+ hybride rechargeable qui a ouvert le prochain chapitre de l'aventure Lexus Electrified.

Par conséquent, l'étendue des connaissances requises pour les équipes Lexus est plus large que jamais. Et pour répondre à l'évolution des besoins des clients et de la manière dont nous interagissons avec eux, nous progressons vers ce que nous appelons Lexus Experience 2.0 - et cela se reflétera dans les prix Kiwami de l'année prochaine.

Pascal Ruch, Vice-Président de Lexus Europe, a déclaré : *« Je veux particulièrement féliciter nos partenaires distributeurs qui ont réussi l'année dernière à maintenir un niveau exceptionnel de service à la clientèle et de qualité commerciale malgré les difficultés engendrées par la pandémie. Les Prix Kiwami*

récompensent ceux qui ont réalisé les meilleures performances globales mais je sais que tous ont travaillé avec détermination et enthousiasme pour maintenir la meilleure expérience client Lexus Omotenashi. »