News Release

Webfleet récompensé en Europe pour son approche centrée sur le client

Webfleet décroche l'argent dans la catégorie « Best Multilingual Customer Service » aux European Contact Centre & Customer Service Awards (ECCCAs) 2026

Amsterdam, le 25 novembre 2026 – Webfleet, la solution de gestion de flotte de Bridgestone, figure parmi les acteurs européens qui ont été reconnus pour la qualité de leur service client, en remportant le prix Silver lors de l'édition 2026 des European Contact Centre & Customer Service Awards (ECCCSAs).

Cette distinction, décernée dans la catégorie *Best Multilingual Customer Service*, récompense les investissements de Webfleet visant à offrir aux gestionnaires de flotte partout en Europe un accompagnement homogène et de qualité, assuré par des experts locaux.

« Nous savons, par expérience, que les gestionnaires de flotte sont confrontés à de nombreux défis au quotidien. Ils ont besoin de technologies fiables et d'experts sur lesquels ils peuvent compter lorsqu'ils ont besoin d'assistance », précise **Jan-Maarten de Vries, président de Fleet Management Solutions chez Bridgestone.** *« Placer les clients au cœur de nos priorités est un principe fondamental de notre fonctionnement depuis plus de 25 ans. Nous sommes donc particulièrement heureux de voir cet engagement récompensé par des experts indépendants du secteur. »*

Les équipes du service client de Webfleet assurent un accompagnement dans plus de 12 langues européennes, avec un niveau de service équivalent sur l'ensemble des marchés. Les spécialistes sont recrutés localement, ce qui leur permet de comprendre les besoins et les attentes des clients, ainsi que les spécificités et les défis liés à l'activité dans leur pays. Ils peuvent ainsi leur apporter des conseils et un accompagnement adaptés à chaque situation.

Au cours des 12 derniers mois, Webfleet a facilité l'accès à son service client par téléphone, e-mail, chat et via le Web, permettant aux clients de passer d'un canal à l'autre sans perdre le fil de leurs échanges. Des outils d'assistance en libre-service reposant sur l'intelligence artificielle ont également été déployés pour aider les clients à résoudre les demandes courantes dans leur langue. Ces dispositifs permettent aux spécialistes du support de consacrer davantage de temps à

l'accompagnement des clients confrontés à des problématiques techniques complexes.

Organisés pour la 26e année consécutive, les ECCCSAs constituent le programme de récompenses le plus ancien et le plus important du secteur de la relation client en Europe. Ils réunissent des candidatures, des jurys indépendants et des finalistes issus de 45 pays.

Webfleet était également finaliste dans deux autres catégories : *Best Supporting Team* et *Most Effective Strategic Transformation Programme*.

« Assurer un service client de qualité dans autant de langues et de marchés repose sur un travail d'équipe remarquable et une compréhension approfondie de nos clients et de leurs besoins prioritaires. Cette récompense témoigne de l'engagement et de l'expertise de nos collaborateurs à travers l'Europe, ainsi que de notre volonté constante de placer l'humain au cœur de tout ce que nous faisons. » ajoute Jan-Maarten.

À propos de Webfleet

Webfleet est la solution de gestion de flotte de confiance de Bridgestone à l'échelle mondiale. Plus de 50 000 entreprises à travers le monde l'utilisent pour améliorer l'efficacité de leur flotte, accompagner les conducteurs, renforcer la sécurité, rester conformes aux réglementations et travailler de manière plus durable. Depuis plus de 25 ans, Webfleet permet aux gestionnaires de flotte d'exploiter des informations basées sur les données pour optimiser leurs opérations.

Webfleet contribue à la réalisation du Bridgestone E8 Commitment. Cet engagement d'entreprise global et ambitieux définit clairement la valeur que Bridgestone s'engage à apporter à la société, aux clients et aux générations futures à travers huit domaines prioritaires : Énergie, Écologie, Efficacité, Extension, Économie, Émotion, Simplicité et Autonomisation. Ces piliers servent de boussole pour orienter les priorités stratégiques, la prise de décision et les actions dans toutes les activités de l'entreprise.

Plus d'information sur: webfleet.com. Suivez-nous sur X: @WebfleetNews et LinkedIn @Webfleet. Pour plus d'informations sur Bridgestone, rendez-vous sur Bridgestone.com ou la Bridgestone Newsroom.