

Toyota première marque automobile au Podium de la Relation Client®

- **Toyota France conserve sa place de lauréat en remportant pour la septième fois le premier prix du Podium de la Relation Client® Kantar / BearingPoint dans le secteur automobile et prend la deuxième place du classement général tous secteurs confondus**
- **Ces résultats récompensent les nombreuses actions mises en place par le constructeur et son réseau pour faire vivre à ses clients des expériences mémorables**



Toyota remporte cette année et pour la septième fois le premier prix du Podium de la Relation Client® Kantar / BearingPoint* dans le secteur automobile. La marque figure aussi à la deuxième place du classement général. Ces résultats mettent en évidence la volonté de l'entreprise d'être constamment à l'écoute de ses clients dans le but d'établir une relation avec eux lui permettant d'anticiper leurs besoins et de leur offrir un service personnalisé toujours plus abouti.

Pour cette 17^e édition du Podium de la Relation®, BearingPoint et Kantar ont interrogé 4 000 clients et usagers de plus de 120 entreprises et administrations dans 10 secteurs, dont l'automobile. Depuis 2003, ce ne sont pas moins de 15 critères que Kantar et BearingPoint étudient pour déterminer les entreprises qui délivrent la meilleure qualité de relation qu'elles entretiennent avec leurs clients. Toyota s'illustre particulièrement sur les critères suivants : la clarté des contenus, la cohérence multicanale, la réponse adaptée, la traçabilité et le Customer Effort. Ces critères touchent aux trois grandes familles de cette étude : l'Exécution (savoir délivrer des expériences juste et bien) ; le Lien (capacité à créer du lien) ; l'Emotion (toucher les clients au cœur).

« Nous sommes très heureux de recevoir pour la septième fois le premier prix du Podium de la Relation Client® dans le secteur automobile. Depuis la mise en circulation de nos premiers véhicules au Japon, Toyota a toujours eu la réputation de mettre au premier plan la centricité client qui fait pleinement partie de notre culture d'entreprise. Nous avons une stratégie de marque claire dont la finalité est d'être au plus près des attentes de nos clients : BEYOND ZERO incarne cette vision. Notre ambition sociétale est d'une part de décarboner notre offre produit d'ici à 2050, mais aussi d'aller au-delà afin que toute notre stratégie contribue à cet objectif, en termes d'expérience client en concession et de mobilité pour tous notamment. Cette mission particulière vient logiquement consolider notre proximité avec nos clients », a commenté Frank Marotte, Président-directeur général de Toyota France.

20, boulevard de la République
92423 Vaucresson Cedex, France
Tél. : +33 1 47 10 81 00
Fax : +33 1 47 10 81 81

Historique : Toyota vainqueur tous secteurs confondus en 2007, 2009, 2018 et 2020 ; 1^{er} secteur automobile en 2007, 2008, 2009, 2017, 2018, 2020 et 2021

Palmarès général du Podium de la Relation Client® 2021

1. Première place : MAIF
2. Deuxième place : Toyota
3. Troisième place : Nespresso & Yves Rocher

Lauréats par secteurs

- Assurance : MAIF – pour la 17^{ème} année consécutive
- Automobile : Toyota – pour la 4^{ème} année consécutive
- Banque : Boursorama Banque – pour la 2^{ème} année consécutive
- Distribution spécialisée : Nespresso & Yves Rocher (ex-aequo)
- Grande distribution : E. Leclerc - pour la 6^{ème} année consécutive
- Transport : Air France - pour la 6^{ème} année consécutive
- Entreprise de Services : Total Direct Energie – pour la 2^{ème} année consécutive
- Service Publics : Gendarmerie Nationale - pour la 6^{ème} année consécutive
- Plateforme & e-commerce : AirBnb
- Immobilier : Laforêt – pour la 2^{ème} année consécutive

* Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 120 entreprises et administrations, représentatifs de la population française, dans 10 secteurs : Assurance / Automobile / Banque / Distribution spécialisée / Plateforme e-commerce / Entreprises de service / Grande Distribution / Plateforme de l'économie collaborative / Service public / Transport.

<http://media.toyota.fr>

Mathieu Cusin
Chef du Département Communication
Corporate et Business Planning
01 47 10 81 10
mathieu.cusin@toyota-europe.com

Coralie Pinault
Responsable Communication
Corporate
01 47 10 81 70
coralie.pinault@toyota-europe.com

Léa Moreau
Assistante chef de projet
Communication Corporate
01 47 10 84 98
lea.moreau@toyota-europe.com