INFORMATION PRESSE
R.P.2018-56

Vaucresson, le 19 mars 2018

Toyota en tête du palmarès général du Podium de la Relation Client

- **Toyota remporte le palmarès général du Podium de la Relation Client 2018, établi par Kantar TNS et BearingPoint, ainsi que le premier prix dans le secteur automobile.**
- **La marque est l'une des plus primées après avoir déjà remporté cinq fois le premier prix dans le secteur automobile et deux fois le classement général tous secteurs confondus depuis 2007.**
- **Cette première place récompense le déploiement d'une nouvelle organisation et de nouveaux outils destinés à renforcer la qualité de la relation client de Toyota France.**

Toyota remporte cette année et pour la troisième fois le palmarès général du Podium de la Relation Client 2018, établi par Kantar TNS et BearingPoint* et pour la sixième fois le Podium du Secteur Automobile. Depuis 2003, ce classement récompense les marques pour la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec leurs clients. Cette 14e édition se penchait plus particulièrement sur l'hyperpersonnalisation, à savoir la capacité à reconnaître un client dans sa singularité, à récompenser sa fidélité et à lui faire vivre des moments uniques, des notions dont Toyota fait sa priorité à travers une nouvelle organisation et la mise en place d'une Direction Réseau et Expérience Client en 2017, sous la responsabilité d'Hervé Forzani, ainsi que le déploiement de nouveaux outils destinés à renforcer la qualité de sa relation avec les clients.

Toyota France
20, bd de la République - 92423 Vaucresson cedex
Société par Actions Simplifiée au capital de 2 123 127 €,
712 034 040 RCS Nanterre, Siret 712 034 040 00154, APE 4511 Z, TVA n° : FR 45 712 034 040
T +33 1 47 10 81 00, F +33 1 47 10 81 81, www.toyota.fr

« Toyota excelle sur les trois grands piliers de la Relation Client – exécution, lien, émotion – et séduit ses clients notamment par sa proactivité, sa transparence, sa capacité à faire de la pédagogie et à les fidéliser », indiquent Arielle Bélicha-Hardy, Chief Expertise Officer de Kantar TNS, et Muriel Monteiro, associée chez BearingPoint. « L'automobile a été très précise dans sa capacité à appliquer l'hyperpersonnalisation. Toyota a su orchestrer la cérémonie de vente et gérer les temps d'attente en concession. »

Didier Gambart, président-directeur général de Toyota France, a déclaré en recevant le prix : « Réussir à communiquer de manière plus pertinente auprès de nos clients en évitant l'intrusion et en proposant des parcours personnalisés est un enjeu crucial sur lequel nous travaillons depuis près de 2 ans. Bien entendu le digital est un allié de choix mais nous n'oublions pas le rapport humain que nous mettons au cœur de notre dispositif. Le « phygital » guide chacune de nos actions ; savant mélange entre le physique et le digital. »

* Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2017 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de 190 entreprises et administrations, représentatifs de la population française, dans 10 secteurs : Assurance / Automobile / Banque / Distribution spécialisée / Entreprises de service / Grande Distribution / Plateforme et e-commerce / Service public / Tourisme / Transport.

Palmarès Toyota

2006 : 3ème prix au classement général, tous secteurs confondus

2007 : 1er prix au classement général, tous secteurs confondus
1er prix au classement podium de la Relation Client 2007 – Secteur Automobile

2008 : 2ème prix ex aequo au classement général, tous secteurs confondus
1er prix au classement du Podium de la Relation Client 2008 – Secteur Automobile

2009 : 1er prix au classement général, tous secteurs confondus
1er prix au classement du Podium de la Relation Client 2009 – Secteur Automobile

2014 : 1er prix au classement du Podium de la Relation Client 2014 – Secteur Automobile

2017 : 1er prix au classement du Podium de la Relation Client 2017 – Secteur Automobile
2ème prix au classement général, tous secteurs confondus

2018 1er prix au classement général, tous secteurs confondus
1er prix au classement du Podium de la Relation Client 2018 – Secteur Automobile

Sébastien Grellier
Directeur, Communication Presse,
et Relations Extérieures
01 47 10 82 07
sebastien.grellier@toyota-europe.com

Stéphane Chevalier
Attaché de Presse

01 47 10 82 55
stephane.chevalier@toyota-europe.com

Coralie Pinault
Attaché de presse 2.0

01 47 10 81 70
coralie.pinault@toyota-europe.com