TOYOTA

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

INFORMATION PRESSE
R.P.2020-48

Vaucresson, le 17 avril 2020

Expérience Client : Toyota France remporte trois prix

- **Prix Excellence Client 2020 organisé par l'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance (3 mars)**
- **Trophée Qualiweb de la meilleure Qualité rédactionnelle des écrits de l'expérience client (11 mars)**
- **1er prix au classement général tous secteurs confondus du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar (9 avril)**

Traditionnellement au cours des mois de mars et avril a lieu la remise des prix de différentes études visant à célébrer les meilleures pratiques en termes d'Expérience Client. Si tous ont leurs spécificités, ils ont en commun de mettre en lumière les marques pour lesquelles le parcours client et le lien entre les paroles et les actes est une priorité.

En juin 2019, Toyota a entrepris un programme de transformation d'envergure visant à préparer son réseau aux enjeux de demain. Ce programme s'appuie sur 4 piliers interagissant tous les uns avec les autres et dont le but est d'offrir aux clients de la marque des expériences uniques. Par des collaborateurs engagés et fiers de représenter leur entreprise, Toyota vise à délivrer une Expérience Client unique. Fort des spécificités de son ADN, et d'un développement du business plus prospectif, le vœu de Toyota est d'être le lieu de commerce automobile préféré dans sa ville. « La mise en place de notre stratégie BRiT (Best Retailer in Town) n'est certainement pas anodine dans cette triple récompense. Je tiens à remercier notre réseau de distribution pour son engagement dans sa mise en œuvre. C'est par la proximité que nous saurons avoir avec nos clients que nous ferons la différence. » Frank Marotte, Président-directeur général de Toyota France

Le **Prix Excellence Client 2020** récompense les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients. Il s'appuie sur 3 indicateurs stratégiques : la satisfaction et la recommandation client supérieures à la moyenne du secteur (mesure IPSOS), la stratégie & les moyens mis en œuvre par les entreprises (mesure Trusteam Finance) et la culture client (mesure Académie du Service). C'est une approche à 360° que Toyota France a mise en place pour améliorer l'Expérience Client. Les actions menées l'ont été vis-à-vis des concessionnaires de la marque aussi bien que vers les consommateurs. Chez les concessionnaires, des programmes de formation et de sensibilisation ont été mis en œuvre, avec pour objectif de placer l'expérience client au centre de l'organisation et de la stratégie. Pour ses clients, Toyota a lancé un nouveau service de maintenance à domicile pour leur éviter un déplacement au garage, une initiative qui rencontre un grand succès.
Historique : Toyota est primé pour la 2ème année consécutive, c'est le seul constructeur automobile à avoir obtenu ce prix deux fois.

TOYOTA

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

Depuis 1998, les **Trophées Qualiweb** récompensent les meilleurs acteurs de la relation client online. Toyota décroche cette année un nouveau Trophée : le 1er prix Qualiweb Orthodidacte qui récompense la meilleure qualité des écrits à partir de l'analyse des réponses des services clients sur tous les canaux digitaux. « Nous avons cette année intégré la modération des réseaux sociaux dans l'activité globale de la Relation Client et sommes particulièrement heureux de ce prix. Nous avons à cœur de délivrer à nos clients la même expérience quel que soit leur canal d'entrée et accordons une attention toute particulière à la qualité rédactionnelle de nos écrits : gage de respect vis à vis de nos clients. » Hervé Forzani, Directeur Expérience Client et Réseau.
Historique : Déjà vainqueur en 2008, 2015, 2016 et 2018 du Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online dans le secteur automobile, Toyota ajoute cette année le 1er prix Qualiweb Orthodidacte de la Qualité des écrits dans la relation client.

Toyota remporte le **palmarès général du Podium de la Relation Client 2020 ainsi que le premier prix dans le secteur automobile.** Depuis 2003, ce ne sont pas moins de 15 critères que Kantar et BearingPoint étudient auprès de 143 entreprises pour déterminer celles qui délivrent la meilleure qualité de relation qu'elles entretiennent avec leurs clients. Toyota s'illustre particulièrement sur les critères suivants : la traçabilité, la pédagogie, la personnalisation, la co-création, l'effet surprise et l'autonomie accordée à ses collaborateurs. 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). Par la mise en place d'un programme Expérience by Toyota, Toyota France demande à ses distributeurs depuis janvier 2019 de proposer et de pérenniser des expériences uniques qui permettent au-delà des standards de marque d'offrir aux clients des touches expérientielles propres à chaque ville.
Historique : Toyota vainqueur tous secteurs confondus en 2007, 2009, 2018 et 2020 ; 1er secteur automobile en 2007, 2008, 2009, 2017, 2018 et 2020

Depuis bientôt trois ans, Toyota s'appuie sur une organisation mettant la Qualité et le Commerce à un niveau équivalent. Des forces terrain accompagnent la mise en place des différents programmes avec chacun leur priorité. Les Chefs de Région Performance Commerciale participent au développement du Business là où les Chefs de Région Performance Qualité accompagnent et facilitent la mise en œuvre de tous les programmes de Qualité.

Dans ce climat propice au changement, Toyota met en place depuis janvier 2019 une nouvelle organisation commerciale en concession, davantage axée sur les clients. Le programme appelé LEAD (L'Expérience Améliorée du Distributeur) redéfinit les rôles de la Vente et de l'Après-Vente en abattant les silos.

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