

Communiqué de presse

1,2... 3!

**Pour la troisième année,
Avis est Élu Service Client de l'Année
dans la catégorie « Location de véhicules »**

Paris, le 19 octobre 2011

Le Service Client de l'année a fait son show... Avis aussi ! Ce 18 octobre, et pour la troisième année consécutive, Avis s'est vu décerner le trophée Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Location de véhicules ! Fidèle à sa politique « We Try Harder », l'entreprise est récompensée pour la qualité de service apportée à ses clients.

« Ce prix récompense notre mobilisation depuis plusieurs années, l'implication des collaborateurs à servir nos clients, ainsi que notre capacité à apporter une réponse de qualité dans les plus brefs délais », explique Sonia Barrière, Directrice Ventes Loisirs, Marketing et Service Client.



Basé sur une étude Inférence Opérations – Viséo Conseil, ce prix est décerné sur le principe du client mystère qui reflète au mieux l'avis des clients et consommateurs sur une marque. Des critères stricts étant évalués : gestion de la disponibilité, relationnel, objectivité, réactivité, accessibilité, qualité de la réponse et qualités humaines. Pour chaque société, les tests comportaient, 150 appels téléphoniques, 54 contacts Internet et 11 courriers postaux.

« Ce trophée vient saluer la stratégie client d'Avis : fidéliser et satisfaire le consommateur, en le plaçant au centre de ses préoccupations. Nos prochains objectifs en matière de relation client ? Etre présents sur tous les canaux de communication, social media, etc. pour répondre toujours au plus près, aux attentes de nos clients », conclut Sonia Barrière.

A propos d'Avis France

Leader européen de la location de voitures courte durée et premier réseau français – plus de 500 points de vente dont 187 en gares et 63 en aéroports - Avis dispose d'une flotte moyenne de 37 000 véhicules et près de 2 000 collaborateurs "décidés à faire mille fois plus" pour la satisfaction de leurs clients.

Fort de sa flotte diversifiée et de ses offres adaptées à tous types de besoins, Avis manifeste sa volonté de simplifier et de rendre accessible plus encore la location de véhicules. Avis favorise la « mobilité clé en main » et propose des solutions de mobilité couvrant tous les besoins de ses clients : partenariat Train+Avis avec la SNCF, offre de location à l'heure en libre service Avis on Demand, Points-Relais Avis chez nos partenaires, Avis à Domicile.

www.avis.fr

Contacts Presse Avis : Agence Le Public Système
Emeline GUIRAUD – 01 70 94 65 53 – eguiraud@lepublicsysteme.fr
Judith ROZENBLUM – 01 41 34 20 39 – jrozenblum@lepublicsysteme.fr

AVIS

**We try
harder.***

* Décidés à faire mille fois plus