

# Communiqué de presse

Paris, le 20 octobre 2010

## **Election du Service Client de l'Année 2011 Pour la deuxième année consécutive, Avis est Elu Service Client de l'année dans la catégorie « Location de véhicules » !**



**C'est au sein de la prestigieuse salle Wagram que s'est tenue hier la 4<sup>ème</sup> édition de l'un des événements devenus incontournables en termes d'évaluation de la qualité du service client : Elu Service Client de l'Année. Ce 19 octobre, et pour la seconde année consécutive, Avis s'est vu décerner le trophée du « meilleur Service Client » dans la catégorie location de véhicules ! Une distinction qui couronne les services et les équipes de la marque qui a pour leitmotiv, depuis toujours, la satisfaction de ses clients.**

Initié par la société Viséo, ce prix vient saluer la stratégie client d'Avis : fidéliser et satisfaire le consommateur, en le plaçant au centre de ses préoccupations. Pour la seconde fois consécutive, Avis voit récompensée sa volonté et sa capacité à en faire « mille fois plus pour ses clients » !

Avec une note de 14,15/20, le « bon élève » se démarque de ses concurrents, dont la moyenne s'élève à 13,79/20. Un score remarquable obtenu grâce à la qualité des réponses apportées par Avis, que ce soit par téléphone, par e-mail ou par courrier. L'élection du meilleur service client se fait en effet selon une méthodologie bien précise\*. Chacun des services participants est passé à la loupe : des tests réalisés dans des conditions réelles d'utilisation mettent à l'épreuve les solutions proposées par les différents candidats. Des critères stricts évaluent les compétences des aspirants à tous les niveaux : gestion de la disponibilité, relationnel, objectivité, réactivité, accessibilité, qualité de la réponse et qualités humaines. 160 « tests mystère » ont été menés par entreprise, jusqu'à 17 critères ont été testés, 100 appels téléphoniques passés, 49 mails et 11 courriers envoyés. Autant de conditions drastiques d'étude des candidatures qui permettent aux meilleurs services clients de se démarquer dans un univers fortement concurrentiel. **Sonia Barrière, Directrice Ventes Loisirs, Marketing et Service Client, commente : « En étant distingué « Meilleur Service Client » dans la catégorie location de véhicule, et ce pour la deuxième fois, Avis confirme l'excellence de ses procédures et sa position d'acteur incontournable du marché ! Nous sommes absolument ravis de cette reconnaissance. »**

*Étude BVA-Viséo Conseil pour l'Élection du Service Client de l'Année 2011 réalisée entre mai et juillet 2010 sur le principe du client mystère au moyen de 160 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courriers postaux.*

[www.avis.fr](http://www.avis.fr)

# AVIS

**We try  
harder.\***

\* Décidés à faire mille fois plus

# Communiqué de presse

Pour plus d'informations sur le reste du palmarès :

<http://www.eluserviceclientdelannee.com/palmares.php>

## **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 34 000 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 mène une politique active en faveur de la multi-modalité et du développement durable et propose des solutions adaptées, couvrant tous les besoins de ses clients et modulables à l'envi : partenariat Train+Avis avec la SNCF, offre d'auto-partage OKIGO...

## **Contacts Presse : Agence Le Public Système**

Kenza REMAOUN – 01 41 34 20 39 – [kremaoun@le-public-systeme.fr](mailto:kremaoun@le-public-systeme.fr)

Claire BAAKLINI – 01 41 34 20 54 – [cbaaklini@lepublicsysteme.fr](mailto:cbaaklini@lepublicsysteme.fr)

[www.avis.fr](http://www.avis.fr)

# AVIS

**We try  
harder.\***

\* Décidés à faire mille fois plus