

Communiqué de presse

Avis élu « Meilleur choix » par les lecteurs du magazine Que Choisir

Paris, le 30 juin 2009

En 2008, plus de 7 millions de Français ont loué un véhicule, dont un peu plus de 6 millions en France. Les loueurs de voitures offrent-ils une prestation satisfaisante ? Pour le savoir, le magazine Que Choisir a mené l'enquête auprès de 2 600 personnes. Si la majorité des clients sont satisfaits de leur location, Avis apparaît comme le « Meilleur Choix ».

Avis : leader en termes de qualité de services

Extrait de Que Choisir – N°472 – juillet/ août 2009



► Avis

En net progrès

Si, sur le marché français, Europcar a récemment délogé Avis de sa place de leader au nombre de véhicules loués (source : TNS-Sofres), l'enseigne se hisse à la première place pour la qualité des prestations. Une belle progression : il y a quatre ans, lors de notre précédente enquête satisfaction, ce loueur s'était classé septième sur huit. Quelques faiblesses tout de même. Par exemple, le manque de transparence des tarifs et les difficultés à résoudre les problèmes. Un défaut partagé par tous les autres loueurs.

Avis adapte sans cesse son offre de services en la faisant évoluer vers les nouvelles attentes de ses clients en matière de mobilité. Fidèle à sa politique « We Try Harder » (« Décidés à faire 1 000 fois plus »), Avis s'impose comme la marque de référence dans le domaine de la location de voitures.

A cette fin, Avis apporte un souffle nouveau à l'expérience client en proposant des services innovants répondant aux attentes toujours plus fortes de ses clients :

- Développer de nouvelles solutions de mobilité
- Proposer des tarifs compétitifs dans un contexte économique tendu
- Simplifier et rendre le plus agréable possible l'acte de location

www.avis.fr

AVIS

**We try
harder.***

* Décidés à faire mille fois plus

Communiqué de presse

Un taux de satisfaction de 81,7%

Six enseignes de location	Satisfaction globale			L'agence				Le véhicule			Rapport qualité/prix		
	Taux de satisfaction	Appréciation	Implantation, horaires, personnel	Choix des véhicules disponibles	Transparence des tarifs	Moyens de paiement et dépôt de garantie	Remise du contrat de location	Appréciation	Conformité véhicule loué/serveur	Propreté, papiers d'assurance, infos		Fiches d'état et conformité	Appréciation
	70% à 85%												
▶ 1 Avis	81,7	★★	★★	★	■	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	■
2 National Citer	80,8	★★	★★	★	■	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★
3 Ada	80,7	★★	★★	■	★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★
4 Rent a Car	78,3	★★	★★	■	★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★
5 Hertz	77,8	★★	★★	■	■	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	■
6 Europcar	77,5	★★	★★	★	■	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★

★★★★ TRES BON (86-100 % de satisfaction) ★★ BON (75-85 %) ★ MOYEN (70-74 %) ■ MÉDIocre (61-69 %) ■ MAUVAIS (0-60 %)

A propos d'Avis France

Leader européen de la location de voitures courte durée et premier réseau français - 535 points de vente dont 195 en gares et 63 en aéroports - Avis dispose d'une flotte moyenne de 35 000 véhicules et 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 Avis +Train avec la SNCF, offre d'auto-partage OKIGO...

Contacts Presse : Agence Le Public Système

Judith ROZENBLUM – 01 41 34 20 39 – jrozenblum@lepublicsysteme.fr

Claire BAAKLINI - 01 41 34 20 54 – cbaaklini@lepublicsysteme.fr

www.avis.fr

AVIS

We try harder.*

* Décidés à faire mille fois plus