

Paris, le 27 octobre 2009

Election du Service Client de l'Année 2010

Avis élu meilleur Service Client de l'année dans la catégorie location de véhicules

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. Avec une note de 15.2/20 obtenue à « L'élection du Service Client de l'Année 2010 », Avis est récompensée pour la qualité de service apportée aux clients.

La 3^{ème} édition de « L'Election du Service Client de l'Année » créée par Ludovic Nodier, dirigeant de la société Viséo Conseil, a récompensé le 22 octobre dernier **Avis dans la catégorie « location de véhicules »**.

Au total, 22 entreprises, tous secteurs confondus, ont été distinguées après dépôt de leur candidature et plusieurs semaines de tests « clients mystères ». Ces tests comportaient, pour chaque société, 100 appels téléphoniques, 49 contacts Internet et 11 courriers postaux. Huit critères principaux étaient évalués : reconnaissance et visibilité des canaux de communication les plus courants, accessibilité et réactivité, réceptivité, objectivité, responsabilité, personnalisation de l'appel, pro activité et convivialité des échanges.

Alors que la note moyenne de tous les participants avoisine les 14.3/20, Avis a obtenu un résultat de 15.2/20 en matière de traitement des contacts clients (appels, emails et courriers).

Ce trophée récompense la mobilisation des équipes du Service Relation Clients Avis et met en avant l'implication des équipes en contact régulier avec les clients, que ce soit en agences, à la cellule réclamations basée à la Défense et à Budapest ou encore à la centrale de réservation de Barcelone.

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

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...

www.avis.fr

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

AVIS

**We try
harder.***