

Communiqué de presse

Le 21 novembre 2008

ALD AUTOMOTIVE MET EN PLACE LE PREMIER CENTRE DE RELATION CLIENT DEDIE AUX PME-PMI

Dédiée aux PME-PMI, ALDContact est le premier centre de relation client de ce type à être déployé sur le marché de la location longue durée. Elu « Service Client de l'Année 2009 », cette distinction conforte la stratégie d'ALD Automotive qui place la satisfaction du client au cœur de son organisation.

Un centre de contact multi-canal

Dans un univers particulièrement concurrentiel, ALD Automotive a décidé de se différencier en misant sur la qualité du service rendu. À tous les niveaux de l'entreprise, cette volonté guide les décisions et les actions mises en place. Parmi les nombreuses innovations proposées par ALD Automotive à ses clients dans le but de les fidéliser, ALDContact est la dernière en date. Dédié essentiellement aux clients PME-PMI, ce centre de contact multi canal constitue le point d'entrée unique chez ALD Automotive et c'est une première du genre sur le marché de la location longue durée. Le service ALDContact est joignable par téléphone au 0825 002 001, par télécopie au 0825 330 003 ou encore par mail à l'adresse ald.contact@aldautomotive.com,

Une réponse personnalisée

Quel que soit le canal utilisé, téléphone, fax ou email, les clients obtiennent avec réactivité, grâce à l'utilisation d'un CRM déployé dans tous les services de l'entreprise, toutes les informations concernant leurs contrats à la route, les commandes et les livraisons en cours, les prestations utiles, les restitutions... Par ailleurs, ALDContact informe et aide les entreprises dans les démarches à accomplir en cas de vol ou de perte de papier ou de véhicules, fournit toutes les explications utiles sur les factures, les états fiscaux et autres éléments comptables nécessaires au bon pilotage de leur flotte.

Spécialement formés à la Relation client les conseillers d'ALDContact installés au siège d'ALD Automotive à Clichy, apportent proximité, réactivité, qualité et satisfaction dans la relation qu'ALD Automotive entretient avec sa clientèle PME PMI.

Des efforts récompensés

Autre avantage d'ALDContact, il permet également aux clients d'obtenir les informations d'ordre commercial et tous les conseils utiles à la gestion de leurs flottes. Cotations, catalogues de véhicules, commandes, modifications de contrats, état de parc, ALDContact transmet toutes les demandes au Conseiller Commercial qui apporte une réponse personnalisée dans des délais raccourcis.

« Elu Service Client de l'Année » ne s'y est pas trompé en récompensant ce service innovant qui n'a pas d'équivalent sur le marché. En devenant « Service Client de l'Année 2009 * » dans la catégorie « Location Longue Durée », ALDContact fait la preuve de son excellence. La sélection du Service Client de l'Année se fait sur le principe du client mystère grâce à 160 contacts (appels téléphoniques, courriers électroniques et postaux). La qualité et la rapidité de la réponse apportée par ALDContact ont ainsi été saluées par ces tests.

La qualité au cœur des process

Ce n'est pas un hasard si ALDContact a reçu cette récompense. Depuis de nombreuses années, ALD Automotive a fait de la satisfaction de ses clients un cheval de bataille. Certifiée Iso 9002 depuis 1996 et Iso 9001 depuis 2003, ALD Automotive a mis en place des processus performants pour assurer une qualité de service irréprochable. Chaque année, ALD Automotive mesure la satisfaction de ses clients à travers une grande enquête sur un échantillon représentatif. Parallèlement, à chaque livraison de véhicule, la satisfaction des conducteurs est mesurée. Enfin, des enquêtes ponctuelles sont réalisées pour appréhender la qualité des services rendus par les partenaires d'ALD Automotive et ce, qu'ils soient assistants, réseaux de centres automobiles... Pour maintenir la qualité de service dans le temps, des objectifs sont assignés et l'évolution est mesurée à travers des indicateurs précis. De plus, les procédures opérationnelles bénéficient de constantes améliorations.

Dernier-né des services proposés par ALD Automotive, ALDContact répond à ce souci constant de satisfaire la clientèle. « *La qualité du service nous permet de nous différencier sur un marché mûr et fortement concurrentiel*, explique Jean-François Chanal, Directeur Général d'ALD Automotive. *Le travail entrepris porte ses fruits puisque nos parts de marché ne cessent de progresser. L'élection d'ALDContact comme « Service Client de l'Année 2009* » confirme également le bien-fondé de notre stratégie. Une stratégie qui place le client au cœur de nos processus, de nos activités et de notre culture d'entreprise. »*

** Etude IFOP-Viséo Conseil pour l'Election du Service Client de l'Année 2009 réalisée en mai et juin 2008, sur le principe du client mystère au moyen de 160 contacts répartis entre appels téléphoniques, courriers électroniques et postaux.*

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec 151.000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :

- Réseaux de détail & Services financiers qui comptent plus de 30 millions de clients particuliers en France et à l'international.
- Gestions d'actifs & Services aux investisseurs, où le Groupe compte parmi les principales banques de la zone euro avec 2.744 milliards d'euros en conservation et 371 milliards d'euros sous gestion à fin septembre 2008.
- Banque de financement & d'investissement, Société Générale Corporate & Investment Banking se classe durablement parmi les leaders européens et mondiaux en marché de capitaux en euro, produits dérivés et financements structurés.

Société Générale figure dans les cinq principaux indices internationaux de développement durable : FTSE, ASPI et Ethibel.

www.socgen.com

ALD Automotive

ALD Automotive est la ligne métier location longue durée et gestion de parcs automobiles du groupe Société Générale. ALD Automotive est une société de référence sur le marché de la gestion de parcs automobile au niveau international :

- Une présence dans **39 pays**
- **4.000** collaborateurs
- un parc géré de **773.074 véhicules** (Septembre 2008 – en location longue durée et fleet management)

Alliant professionnalisme et qualité de service, ALD Automotive développe des solutions d'externalisation de gestion de flottes pour les entreprises au niveau national comme international.

www.aldautomotive.com

Contacts presse :

Cécile Prompt
Relations Presse
Tél. 01 56 76 13 56
cecile.prompt@aldautomotive.com

Franck David - FD COM
Tél. : 01.43.41.65.59
presse@fdcommunication.fr