

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 17 novembre 2011

ALD AUTOMOTIVE « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2012 »

ALD Automotive « Elu service client de l'Année 2012 »* pour la quatrième année consécutive

Pour la quatrième année consécutive, ALD Automotive France a reçu le trophée « Elu service client 2012 »*. Ce prix récompense une nouvelle fois l'accueil, la disponibilité, la proximité, la réactivité et le professionnalisme d'ALD Contact, le centre de relation client multi canal du spécialiste de la location longue durée et du fleet management.

Créé en 2008, ALD Contact affiche des performances qui en font la référence sur son marché. A titre d'exemple, la qualité de service s'établit à 95 %, soit 95 appels traités sur 100 appels reçus.

En remportant pour la quatrième année consécutive le trophée « Elu Service Client de l'Année », ALD Automotive montre sa capacité à maintenir dans le temps des standards élevés en matière de qualité de service. Par la mise en place de procédures d'amélioration continue, ALD Automotive répond à une exigence renforcée de la part de ses clients et prospects et ne cesse ainsi de gagner des parts de marché. En plaçant la satisfaction des clients au cœur de sa stratégie, ALD Automotive a fait de la qualité de service l'un de ses avantages concurrentiels les plus décisifs.

**Étude BVA-Viséo Conseil pour l'Élection du Service Client de l'Année 2012 réalisée entre mai et juillet 2011 sur le principe du client mystère au moyen de 160 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courriers postaux.*

CONTACTS PRESSE

CECILE PROMPT
+33 (0)1 56 76 13 56
Cecile.prompt@aldautomotive.com

FRANCK DAVID
+33(0)1 43 41 65 59
presse@fdcommunication.fr

ALD AUTOMOTIVE
15 ALLEE DE L'EUROPE
92588 CLICHY CEDEX - FRANCE

S.A AU CAPITAL DE 66 000 000 EUROS
RCS NANTERRE B 351 867 692
TVA INTERCOMMUNAUTAIRE FR 06 351 867 692

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être La banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Ses 157 000 collaborateurs, présents dans 85 pays, accompagnent au quotidien plus de 33 millions de clients dans le monde entier. Les équipes Société Générale proposent conseils et services aux particuliers, aux entreprises et aux institutionnels dans trois principaux métiers :

- la banque de détail en France avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama,
- la banque de détail à l'international présente en Europe centrale & orientale et Russie, dans le Bassin méditerranéen, en Afrique sub-saharienne, en Asie et en Outre-mer,
- la banque de financement et d'investissement avec son expertise globale en banque d'investissement, financements et activités de marché.

Société Générale est également un acteur significatif dans les métiers de services financiers spécialisés, d'assurances, de banque privée, de gestion d'actifs et des services aux investisseurs.

Société Générale figure dans les indices internationaux de développement durable : FTSE4good et ASPI.

www.societegenerale.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 37 pays
- 3 700 collaborateurs
- un parc géré de plus de 870 000 véhicules (Juillet 2011 – 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

CECILE PROMPT
+33 (0)1 56 76 13 56
Cecile.prompt@aldautomotive.com

FRANCK DAVID
+33(0)1 43 41 65 59
presse@fdcommunication.fr

ALD AUTOMOTIVE
15 ALLEE DE L'EUROPE
92588 CLICHY CEDEX - FRANCE

S.A AU CAPITAL DE 66 000 000 EUROS
RCS NANTERRE B 351 867 692

TVA INTERCOMMUNAUTAIRE FR 06 351 867 692