



## **LOXAM est élu Service Client de l'Année pour la deuxième année consécutive**

LOXAM, leader européen de la location de matériel et d'outillage pour la construction et les travaux publics, reçoit, pour la deuxième année consécutive, le Prix du « Service Client de l'Année 2019 » dans la catégorie « Location de matériel », délivré lors de la 12<sup>e</sup> édition de la cérémonie organisée par Viséo Customer Insights\*.

« Nous sommes particulièrement fiers de recevoir cette distinction pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive. Ce Trophée vient récompenser le professionnalisme et l'engagement au quotidien de l'ensemble de nos collaborateurs. Nous allons poursuivre nos efforts d'innovation et continuer de satisfaire au mieux les attentes de nos clients, en alliant le digital et une approche qui place nos 500 agences au cœur d'une relation clients omnicanale. » se réjouit Stéphane HENON, Directeur Général de LOXAM.

### **Une méthodologie rigoureuse**

Ce Prix est un outil d'analyse pour les entreprises françaises qui permet d'identifier points forts et axes de progrès. En effet, pour mesurer la qualité de la relation client à distance, 225 tests en « clients mystères » ont été réalisés entre mai et juillet 2018, par téléphone, par mail, via internet, sur les applications digitales et les réseaux sociaux, avec plusieurs milliers de critères évalués.

Selon l'étude, près de 81 % des français ont contacté un service client au cours des 12 derniers mois. Cela démontre l'importance pour toute entreprise de mettre en place un service client de qualité, pour répondre aux attentes dans les meilleures conditions et apporter conseils personnalisés et solutions produits.

### **La qualité de la relation client récompensée**

Pour la deuxième fois, le Groupe LOXAM se distingue pour l'écoute permanente et la proximité que ses 7900 collaborateurs entretiennent auprès de 250 000 clients, avec un parc unique de matériels, des services dédiés et un réseau de 500 agences dans tout l'hexagone.

La signature de LOXAM « Exigez plus de la location » souligne le fait que le client est au cœur du quotidien, avec des engagements forts en termes de qualité, de services et de sécurité.

\* Catégorie Location de matériel - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2018. Plus d'infos sur [www.esca.fr](http://www.esca.fr).

Contact Presse :



Virginie Adam : 01 41 38 95 20 - [virginie.adam@salesfactorypr.fr](mailto:virginie.adam@salesfactorypr.fr)

Dominique Flam : 01 41 38 95 21 - [dominique.flam@salesfactorypr.fr](mailto:dominique.flam@salesfactorypr.fr)

[www.agence-salesfactory-pr.fr](http://www.agence-salesfactory-pr.fr)

