

RENT A CAR, ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2024*, DÈS SA PREMIÈRE PARTICIPATION !



L'Élection du Service Client de l'Année (ESCCA) dévoilait le 16 novembre dernier son palmarès 2024.

Rent A Car est très fier d'en être lauréat, d'autant qu'il s'agissait de sa 1^{ère} tentative à ce concours ultra sélectif ! En tête de la catégorie "Location de véhicules" avec la note remarquable de 15.04/20, cette distinction récompense le professionnalisme de l'équipe du Centre de Relation Client et, plus largement, l'excellence opérationnelle du leader français de la location de proximité dans l'Hexagone.



Le service client de Rent A Car Élu Service Client de l'Année*, dans la catégorie "Location de véhicules", pour l'année 2024.

Désireux de faire évaluer ses performances en matière de relation et d'expérience client, Rent A Car a décidé en 2023 de concourir à l'Élection du Service Client de l'Année 2024.

Arrivée en tête de classement, l'entreprise s'est vue décerner la note 15.04/20, surpassant la moyenne des autres compétiteurs de sa catégorie, évalués à 11.7/20.

Une belle longueur d'avance couronnée par ce trophée, gages de qualité de service et d'un projet d'entreprise résolument tourné vers ses clients.

Rent A Car a d'ailleurs choisi d'internaliser la gestion de la Relation Client depuis 5 ans, considérant comme essentiel que ce sujet soit traité par des collaborateurs experts dans les particularités du métier. L'équipe du Centre de Relation Client, basée à Metz, officie sous la supervision d'Abdellah BOUDDROUJ, qui compte 12 années d'expérience dans la direction de Services Clients.

Les collaborateurs se sont engagés avec enthousiasme dans ce challenge et leur savoir-faire pour offrir la meilleure expérience de service à distance, se voit ainsi mis en lumière grâce à cette distinction bien méritée.

Ambassadeur de la marque, sur tous les canaux de la relation client à distance [numéro de téléphone et adresse email dédiés, formulaire de contact, réseaux sociaux et chat], ce sont des professionnels aux compétences aiguisées, qui font quotidiennement preuve auprès des clients de sens du conseil, d'intelligence relationnelle, de diplomatie et de pédagogie. Car il n'est pas anodin de rappeler que le recours à la location de véhicule n'est pas un achat de service comme un autre. Il est toujours le point de départ d'un projet à forts enjeux pour les clients : un déménagement, un départ en vacances, un important transport logistique, le démarrage d'un nouveau chantier...

La qualité de la relation client prend ici toute sa mesure quand on sait que la location de véhicule constitue donc le 1^{er} élément concourant au succès de ces tranches de vie personnelles ou professionnelles.

La satisfaction client : un engagement au quotidien pour Rent A Car

Ce concours “Élu Service Client de l’Année 2024” vient couronner et étoffer la démarche continue d’excellence visée par Rent A Car.

Pour l’entreprise, il est aussi bien légitime que nécessaire d’offrir quotidiennement à ses clients, l’opportunité d’exprimer et d’attester de la qualité de service proposée depuis près de 30 ans dans ses agences.

C’est dans cette logique de recherche constante de l’amélioration de ses prestations qu’un dispositif de NPS et d’avis clients a été mis en place il y a 7 ans.

Le score NPS progresse depuis chaque année, jusqu’à à atteindre en 2023, la note record de 71.09 (une hausse de 23 points depuis 2016, année de lancement).

Un plébiscite dont se félicite Rent A Car et qui démontre bien que la volonté d’instaurer une relation de confiance durable et transparente avec ses clients, est toujours génératrice de valeur et de **satisfaction**.



C’est une immense fierté de remporter le concours, très sélectif, “Élu Service Client de l’Année”, d’autant que c’est la 1^e fois que Rent A Car y participe.

Ce trophée récompense l’engagement de nos collaborateurs du Centre de Relation Client et l’excellence opérationnelle des membres de notre Réseau.

Ce prix nous honore autant qu’il nous oblige, à maintenir notre niveau d’exigence, pour toujours plus de satisfaction client.

Emmanuel RIBEIRO, Directeur Général de Rent A Car

Méthodologie de l’évaluation

Depuis 2007, l’Élection du Service Client de l’Année récompense la qualité des services clients d’entreprises par univers de consommation, qui candidatent de manière volontaire.

Orchestrée par le cabinet indépendant “Viséo Customer Insights”, la méthodologie de l’Élection du Service Client de l’Année repose sur la réalisation de tests clients mystères, via les principaux canaux de communication et d’interaction à distance avec les entreprises, à savoir : la relation téléphonique ; la prise de contact par e-mail, formulaire ou via les réseaux sociaux ; la navigation sur leurs sites Internet et les conversations par chat.

Cet audit est réalisé par le cabinet indépendant BVA. Il mesure la qualité de l’expérience, sur la base de multiples critères factuels, en majorité issus de la norme européenne NF régissant la relation client**, tels que la personnalisation et la qualité de la réponse, la réactivité, l’empathie ou bien encore la disponibilité de l’interlocuteur...

Pour Rent A Car, l’évaluation s’est déroulée durant 8 semaines, du 9 Mai au 1^{er} Juillet 2023, avec 205 tests de clients mystère réalisés via des appels et courriels au Centre de Relation Client joignable au 0891 700 200 ou par mail à service-clientele@rentacar.fr, sa boutique en ligne rentacar.fr et son compte Facebook.

À propos de Rent A Car

Le groupe français Rent A Car est le leader de la location de proximité de courte durée dans l’Hexagone, avec le chiffre d’affaires le plus important du marché et la 1^{er} marque en notoriété spontanée sur son segment d’activités*.

Fidèle à sa signature de marque “+ PROCHE, - CHER”, Rent A Car est un acteur clé de la vie locale : 1 200 collaborateurs travaillent au sein de ses 500 agences (succursales, franchises et agences “Aixam by Rent A Car”), implantées majoritairement en centre-ville et en périphérie, réparties en France et DROM.

Rent A Car met à la disposition de ses clients particuliers comme professionnels, une large gamme de véhicules de tourisme et utilitaires. Le groupe leur propose depuis plus de 25 ans des services innovants pour répondre à leurs besoins de mobilité qui ne cessent d’évoluer dans un marché en pleine mutation : “Mobilité sans permis”, “Aller Simple”, “Offre VTC”...

Pour en savoir plus : www.rentacar.fr

* Source : Etude institut GMV pour le CNPA, février 2019

† Étude BVA – Viséo CI – Plus d’infos sur escda.fr

** Norme européenne EN NF 15838