

## **LeasePlan leader de la gestion de la relation client**

- **Avec une note de 17,3/20, LeasePlan s'octroie la première place d'une enquête qui classe les entreprises selon l'accueil qu'elles réservent à leurs clients.**
- **Une juste reconnaissance pour une société qui a mis la relation clientèle au premier rang de ses préoccupations.**

Les résultats d'une enquête réalisée par la société de conseil en formation et de stratégie Human Consulting Group (HCG) le démontre : **LeasePlan** ressort comme la meilleure en terme de relation client tous secteurs confondus.

Le cabinet HCG a effectué cette étude à la façon du « client mystère » auprès de 200 entreprises internationales sélectionnées à partir du classement mondial Interbrand 2007 et 2008. Cette enquête qualifiant les relations entretenues par les entreprises vis-à-vis de leur clientèle a eu lieu entre le 17 novembre et le 17 décembre 2008.

### **Une enquête massive**

Réalisée par téléphone, courrier postal ou électronique, l'étude portait sur l'accueil réservé aux sollicitations extérieures par le standard téléphonique, le service client, la Direction des Ressources Humaines ou l'accès à la Direction Générale. La fonctionnalité du site internet, a également fait partie des critères de jugement. 6 000 tests téléphoniques, 1 200 tests par e-mail, 400 tests par courriers et 2 620 800 requêtes par Internet ont permis d'établir ce classement.

### **Un véritable motif de satisfaction**

**LeasePlan** termine en tête de cette enquête avec une brillante note moyenne de 17,3/20, un véritable motif de satisfaction pour l'ensemble des collaborateurs de la société impliqués dans la qualité du service et de l'accueil. **LeasePlan** démontre ainsi la réalité de son souci de rester en permanence à l'écoute de ses clients.

#### **A propos de LeasePlan France**

Le Groupe LeasePlan s'est établi en France en 1978 et compte aujourd'hui parmi les sociétés de location longue durée multi-marques sur le marché avec un parc automobile géré dépassant les 100 000 véhicules. LeasePlan offre une gamme complète de solutions de gestion de flottes personnalisées (Re-Lease) à des sociétés internationales, locales et régionales partout en France. Elle propose également des solutions standardisées plus flexibles pour les parcs automobiles moins importants et pour les particuliers, via son réseau de partenaires Loc-Action et sa marque LeasePlan Go (centre de télévente et site Internet dédiés).

Plus d'informations sur [www.leaseplan.fr](http://www.leaseplan.fr) et [www.leaseplan.com](http://www.leaseplan.com)

Contacts presse : LeasePlan – Fanny Faucompré. Tél : 01 56 84 22 67

Email : [ffaucompre@leaseplan.fr](mailto:ffaucompre@leaseplan.fr)

A comm automobile – Marie-France Mutti. Tél : 01 40 89 92 80

Email : [mf.mutti@acommauto.com](mailto:mf.mutti@acommauto.com)