



Communiqué de presse

Le 18 novembre 2022

LOXAM élu Service Client de l'Année 2023, pour la 6^{ème} année consécutive dans la catégorie "Location de matériel"



Le groupe LOXAM vient d'être à nouveau récompensé à l'**Élection du Service Client de l'Année (ESCDA)**, événement indépendant de la relation client dont le palmarès est devenu une référence depuis sa création il y a 15 ans. Cette victoire dans la catégorie 'Location de matériel' consacre les efforts permanents du loueur et de ses collaborateurs au service de la satisfaction client.

La qualité du Service Client de Loxam, une priorité de nouveau plébiscitée

Loxam considère depuis toujours la **qualité de la relation client primordiale** et multiplie en permanence les actions d'amélioration. Des actions qui ne cessent de porter leurs fruits, ainsi que l'ont prouvé les tests mystères menés pendant plusieurs semaines sur l'ensemble des canaux de communication entre le loueur et ses clients : appels, e-mails, recherches d'information sur Internet et contacts via les réseaux sociaux.

" La qualité de l'expérience client est au cœur de notre ADN, et cette 6^{ème} victoire récompense la mobilisation quotidienne des 4 600 collaborateurs de Loxam. Elle nous engage à aller toujours plus loin au service de nos clients, dont le niveau d'exigence est en constante progression.", déclare **Emmanuel Flouard, Directeur Relation Clients – Loxcall****.

Un plébiscite multicanal

En effet, les tests-mystères menés ont mis en lumière la pleine satisfaction découlant de l'ensemble des canaux de relation client de Loxam.

- **99%** des appels répondus pris en charge en moins d'une minute,
- **93%** des e-mails et **100%** des messages sur les réseaux sociaux répondus dans les délais,
- **100%** des informations et services web accessibles sur tout support (PC, smartphones).

Loubna Bonneroy, Directrice Supply Chain en charge de la RSE de Loxam se réjouit également de cette nouvelle victoire :

*" Cette récompense consacre l'engagement permanent des équipes de Loxam au service de ses clients. Quel que soit le canal utilisé, le téléphone, en agence, le web ou les réseaux sociaux, **la satisfaction de nos clients est centrale**, et cette année encore nous les remercions de leur confiance. ».*

6^{ème} année
consécutive

 **LOXAM**

Élu Service Client de l'Année*

205 tests clients mystères, sur l'ensemble des canaux, pendant 8 semaines.



Le service client LOXAM toujours plébiscité !

Le prix Élu Service Client de l'Année* récompense l'engagement quotidien des collaborateurs, à l'écoute des clients, afin de les accompagner pour leur rendre la location plus simple, plus proche et plus efficace.



99 % des appels répondus sont pris en charge en moins d'une minute

93% des e-mails reçoivent une réponse dans les délais

100 % des informations et services web sont accessibles

100 % des messages sont traités dans les délais

*Catégorie Location de matériel – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

Merci à nos clients et à nos équipes !

 **LOXAM**
Exigez plus de la location

www.loxam.fr

(c) Loxam

Visuel disponible sur simple demande pour la presse. © Loxam.

(*) Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

(**) Loxcall (0810 04 04 04) est la cellule téléphonique de Loxam dédiée à la location qui donne accès à l'ensemble des agences du groupe et à son parc matériels.

À propos de LOXAM

Numéro 1 en Europe et numéro 4 mondial, LOXAM est leader du marché de la location de matériels et outillage pour les travaux publics, le bâtiment, l'industrie, les espaces verts et les services. Avec un chiffre d'affaires de 2,2 milliards d'euros en 2021, 1060 agences et 11370 employés, le groupe LOXAM est présent dans 30 pays et dispose de la plus large gamme de matériels sur le marché, avec plus de 650 000 matériels permettant d'anticiper, de soutenir et de répondre à la demande croissante des sociétés qui ont besoin ou dans la nécessité d'externaliser l'approvisionnement, la gestion et la maintenance de leurs flottes.

Pour en savoir plus : www.loxam.com