

LOXAM ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 7^{ÈME} ANNÉE CONSÉCUTIVE, DANS LA CATÉGORIE « LOCATION DE MATÉRIEL »

Ce jeudi 16 novembre 2023, LOXAM, leader français et européen de la location de matériel et d'outillage, a remporté le prix Élu Service Client de l'Année 2024* dans la catégorie « Location de matériel ». Plébiscité pour la 7^{ème} année consécutive, LOXAM démontre une nouvelle fois l'engagement et le professionnalisme de ses équipes au service de ses clients.

Une distinction pour la qualité de service de LOXAM sur l'ensemble du territoire

Depuis 2007, l'Élection du Service Client de l'Année récompense les entreprises qui placent la qualité de la relation client au centre de leurs préoccupations. Une campagne de tests clients mystères menée pendant 8 semaines sur différents canaux de contact a de nouveau permis à LOXAM de se distinguer pour la qualité de son accompagnement client sur l'ensemble de son réseau d'agences, partout en France. En effet, les notes obtenues par l'entreprise dans la catégorie « Location de matériel » reflètent l'engagement quotidien des collaborateurs, à l'écoute de leurs clients, afin de rendre la location plus simple, plus proche et plus efficace :

- 94 % des appels répondus sont pris en charge en moins d'une minute,
- 95 % des e-mails reçoivent une réponse sous un jour ouvré,
- 100 % des messages reçus sur les réseaux sociaux sont traités dans les 6 heures,
- 100 % des informations et services web sont accessibles sur tous supports.

La satisfaction client dans l'ADN de LOXAM

Pour LOXAM, la qualité de la relation et du service client représente l'un des socles de son métier de loueur. Dès 1997, elle a été la première entreprise de son secteur à obtenir la certification ISO 9001, qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Engagé dans une démarche d'amélioration continue pour garder un haut niveau de satisfaction auprès de ses clients, LOXAM accompagne ses collaborateurs en agence et au sein de son centre de contact LoxCall vers l'excellence opérationnelle. L'entreprise veille à impliquer l'ensemble de ses équipes, notamment par le biais de la formation interne et par une véritable reconnaissance de leur engagement, pour les mobiliser et leur permettre de donner du sens à leur métier de service.

« Non seulement cette récompense consacre la qualité d'accueil et d'accompagnement de nos équipes, mais elle les engage également à poursuivre leurs efforts pour délivrer un service toujours plus élevé, à la hauteur des attentes de nos clients. C'est aussi un moyen de donner de la visibilité à un métier qui contribue à la fidélisation et au développement de notre portefeuille client. » explique Sandra Jacob, Directrice Méthodes et Organisation au sein de LOXAM.

« Le chiffre 7 est symbolique. Il revêt une signification particulière et est souvent considéré comme un chiffre porte-bonheur. Pour LOXAM aussi recevoir ce prix pour la 7^{ème} fois consécutive permet à tous les collaborateurs qui ont contribué à ce succès de rentrer dans l'histoire collective de notre société et de dire 7 fois merci à tous nos clients pour cette belle reconnaissance. » ajoute Nicolas Jonville, Directeur d'exploitation de LOXAM.

À propos de LOXAM

LOXAM est le leader français et européen de la location de matériel et outillage à destination des travaux publics, du bâtiment, de l'industrie, des espaces verts, de l'événementiel et des services. 4e acteur mondial, le Groupe a réalisé en 2022 un chiffre d'affaires de 2,4 milliards d'euros et peut compter sur le savoir-faire et l'engagement de ses 11 800 collaborateurs répartis dans plus de 1 090 agences et 30 pays.

Résolument engagé dans la transition énergétique de l'industrie et du BTP, LOXAM contribue au développement d'une économie circulaire depuis sa création en 1967 et place la RSE au coeur de son modèle de développement et de sa croissance. Sa stratégie d'électrification et de verdissement de sa flotte est soutenue par la Banque Européenne d'Investissement, et sa politique RSE a été évaluée « Top-rated company » par l'agence de notation Sustainalytics. LOXAM est Sponsor officiel de la Coupe du Monde de Rugby France 2023 et Supporteur Officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

Pour en savoir plus : www.loxam.com