

### LOXAM ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 8<sup>ÈME</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE, DANS LA CATÉGORIE « LOCATION DE MATÉRIEL »



Ce jeudi 14 novembre 2024, LOXAM, leader français et européen de la location de matériel et d'outillage, a remporté le prix Élu Service Client de l'Année 2025\* dans la catégorie « Location de matériel ». Récompensée pour la 8<sup>ème</sup> année consécutive, LOXAM confirme, une fois encore, l'engagement et le professionnalisme de ses équipes, toujours mobilisées pour offrir un service de qualité à ses clients.

#### Le service LOXAM récompensé pour sa qualité sur l'ensemble du territoire

L'Élection du Service Client de l'Année valorise depuis 2007 les entreprises qui font de la qualité de la relation client une priorité. Pour cela, une campagne de tests clients mystères est réalisée sur une période de 8 semaines via les différents canaux de contact : appels téléphoniques, e-mails et formulaires de contact, réseaux sociaux, chat. Cette année encore, LOXAM s'est distingué pour l'excellence de son accompagnement client, sur l'ensemble de son réseau d'agences à travers toute la France. Cette récompense reflète l'engagement quotidien de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise pour rendre la location plus simple et plus efficace.

#### Un loueur au service de ses clients

Chez LOXAM, l'excellence de la relation et du service client est au cœur de ses activités de location. En 2024, cela s'est notamment traduit par le lancement d'un nouveau service de suivi de location digital, permettant au client de suivre toutes les étapes d'avancement de sa location, de la réservation jusqu'à la fin du contrat, via des notifications SMS renvoyant vers des pages web de suivi personnalisées. Déployé sur l'ensemble du réseau d'agences LOXAM en France, ce service reflète la volonté de l'entreprise de fournir un service toujours plus performant à ses clients.

#### Un engagement permanent pour garantir un haut niveau de satisfaction client

Par ailleurs, dès 1997, LOXAM est devenue la première entreprise de son secteur à obtenir la certification ISO 9001, gage de conformité aux exigences d'un système de management de la qualité. Engagée dans une démarche d'amélioration continue pour garantir un niveau de satisfaction élevé, l'entreprise soutient ses équipes, en agence comme au centre de contact LoxCall, dans la poursuite de l'excellence opérationnelle. LOXAM mise sur l'implication de ses collaborateurs en investissant dans la formation interne et en valorisant leur engagement, leur permettant ainsi d'exercer un métier porteur de sens et de contribuer pleinement à la satisfaction client.

*« Et de 8 ! Cette 8<sup>ème</sup> victoire est certainement la plus belle de toutes pour LOXAM. A l'image des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 pour lesquels nous étions partenaires, ce prix est notre 8<sup>ème</sup> médaille d'or d'affilé. Ce succès, nous le devons à un public extraordinaire, nos clients, qui grâce à cette reconnaissance permanente nous pousse à fournir une qualité de service optimum. Nos collaborateurs LOXAM, tous les jours, ont pour seule préoccupation la satisfaction de nos clients. »* commente Jean-Pierre LOTT, Directeur d'Exploitation LOXAM.

*\* Catégorie Location de matériel - Étude BVA Xsight - Viséo CI - Plus d'infos sur [escda.fr](https://escda.fr)*

## **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 2023 un chiffre d'affaires de 2,55 milliards d'euros et peut compter sur le savoir-faire et l'engagement de ses 12 800 collaborateurs répartis dans plus de 1 130 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 cœur de son modèle de développement et de sa croissance. Sa stratégie d'électrification et de verdissage 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 Supporteur Officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.*

*Pour en savoir plus : [www.loxam.com](https://www.loxam.com)*