

LEXUS FRANCE REMET SES TROPHÉES DE LA QUALITÉ À SEPT CONCESSIONNAIRES



- Les Trophées de la Qualité récompensent les meilleurs concessionnaires français de Lexus en matière d'Expérience client
- Le respect du sens de l'accueil « Omotenashi », qui est au cœur des valeurs de Lexus, est également un critère d'évaluation important
- Lexus Dijon, distingué par le Trophée de la Qualité de Lexus France, reçoit en parallèle le prestigieux Prix Kiwami 2021 qui distingue les meilleurs concessionnaires européens de la Marque

L'accueil, le service ainsi que la satisfaction clients sont des valeurs incontournables de la marque Lexus. Elles sont au cœur de la culture japonaise et ont donné naissance à un mot : « Omotenashi ». L'Omotenashi est basé sur l'idée de recevoir un client comme un invité chez soi, ce qui est considéré comme une preuve suprême de considération au Japon.

Depuis 2016, Lexus dispose d'un programme qualité basé sur l'expérience client qui se nomme « Programme 5 étoiles ». L'ensemble des services Vente de véhicules neufs, Vente de véhicules d'occasion et Après-Vente sont concernés et audités. Le réseau Lexus, composé de 41 concessions réparties sur l'hexagone, est ainsi évalué chaque trimestre.

En 2019, Lexus France a décidé de créer la première édition du Trophée de la Qualité Lexus France afin de récompenser les concessionnaires ayant cumulé 5 étoiles sur l'ensemble des trimestres d'une année. Ce prix salue également leur capacité à mettre en pratique la philosophie « Omotenashi » inscrite depuis l'origine dans les valeurs de la marque Lexus.

Pour 2020, sept concessions ont été récompensées par le Trophée de la Qualité Lexus France lors de la convention annuelle du réseau :

Lexus Annemasse
Lexus Avignon
Lexus Clermont-Ferrand
Lexus Dijon
Lexus La Roche-Sur-Yon
Lexus Monaco
Lexus Orléans

Soulignons que les concessionnaires Lexus d'Annemasse, de Dijon et d'Orléans avaient déjà remporté le Trophée de la Qualité Lexus en 2019.

Xavier Riva, Directeur Lexus France : *« Je félicite tous les concessionnaires français lauréats du Trophée de la Qualité Lexus France 2021. Ils incarnent au plus haut niveau les valeurs fondamentales de la marque en plaçant le client au cœur des priorités et de leur travail. Cet effort quotidien fait la spécificité de Lexus et augmente sa compétitivité. »*

Lexus Dijon, récompensé deux années de suite par le Trophée de la Qualité Lexus France, reçoit également le prestigieux prix Kiwami 2021 décerné par Lexus Europe. Cette récompense est attribuée chaque année aux 10 meilleurs concessionnaires parmi les 300 représentants de la Marque en Europe. Qualité de l'accueil, des infrastructures, du travail réalisé et application des principes de l'Omotenashi sont quelques-uns des aspects évalués. Cette année, le respect des règles sanitaires a évidemment été ajouté à la grille d'évaluation.

Pascal Ruch, Vice-Président Lexus Europe, a déclaré : *« Nos partenaires distributeurs ont dû faire face à des circonstances sans précédent au cours de la dernière année, et donner la priorité à la santé et à la sécurité de leurs équipes et de leurs clients, tout en faisant le maximum pour maintenir la meilleure expérience client Lexus Omotenashi. Leurs efforts ont été exceptionnels et je suis fier de la façon dont ils ont maintenu des normes aussi impressionnantes de service à la clientèle et de qualité commerciale dans un environnement opérationnel aussi difficile. Les Prix Kiwami récompensent ceux qui ont réalisé les meilleures performances globales, mais nos sincères remerciements vont à tous nos représentants qui ont travaillé sans relâche au cours de la dernière année pour soutenir la marque Lexus. »*

**(photo : Lexus Dijon)*

Suivez-nous sur  [GroupeToyotaFr](https://twitter.com/GroupeToyotaFr)

Photos et vidéos disponibles sur <http://media.lexus.fr>

Martin Millot
Chef du Service Marketing Lexus
01 47 10 82 62
martin.millot@lexus-europe.com

Jérémy Broyet
Responsable Presse & Partenariats Lexus
01 47 10 82 84
jeremie.broyet@lexus-europe.com