

LEXUS RÉCOMPENSE LES CONCESSIONNAIRES EUROPÉENS POUR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE D'HOSPITALITÉ AVEC LE KIWAMI AWARD 2018



- 10 concessions européennes Lexus reçoivent le prix Kiwami pour avoir offert la meilleure expérience d'hospitalité.
- Le prix rend hommage à la façon dont les principes de l'*omotenashi* de Lexus garantissent un service sur mesure à la hauteur des exigences de chaque client.
- Les distinctions ont été remises par Pascal Ruch, directeur de Lexus Europe, lors d'une cérémonie, le 1^{er} juin, à Marseille, France.

Lexus a placé l'expérience d'hospitalité au cœur de son activité depuis la création de la marque il y a presque 30 ans. Cet engagement trouve sa traduction chaque année dans le prix Kiwami décerné aux concessionnaires européens qui ont atteint le plus haut niveau d'exigence. Aujourd'hui, 10 concessions parmi les quelque 300 que compte Lexus en Europe ont été récompensées pour leur excellence.

Le Kiwami Award, dont le nom signifie en japonais « ultime », prouve l'importance capitale des principes de l'hospitalité *omotenashi* pour Lexus. Ces principes influencent non seulement le design et les performances de ses véhicules de luxe mais aussi la qualité et l'intégrité de ses activités commerciales.

Dans la droite ligne de la tradition de l'hospitalité japonaise la plus raffinée représentée par l'*omotenashi*, chaque client est accueilli et traité par les concessionnaires de manière personnelle comme ils le feraient pour leurs invités. Les besoins et les préférences de ces invités sont compris et anticipés par un service discret et personnel qui va au-delà de leurs attentes.

Les lauréats du prix 2018 ont été sélectionnés par une évaluation en deux étapes pour examiner le référentiel d'expérience d'hospitalité de chaque concessionnaire ainsi que leurs performances commerciales générales. Pour se qualifier, les concessions doivent démontrer leur succès commercial, la solidité de leur structure financière et des performances de bon niveau conformes à leur plan d'action économique et commerciale. En tant que concessions Lexus 5 étoiles, elles s'engagent à respecter le niveau d'exigences de Lexus dans tous les domaines de leur activité. Un seul prix est décerné au sein de chaque filiale commerciale de Lexus.

Les directeurs des concessions gagnantes ont reçu le Kiwami Award des mains de Pascal Ruch, directeur de Lexus Europe, lors d'une cérémonie organisée le 1^{er} juin, à Marseille, en France.

Pascal Ruch a déclaré : « Lexus n'a pas eu la simple ambition de redéfinir une expérience d'hospitalité exceptionnelle dans l'industrie automobile mais d'identifier et de répondre constamment aux évolutions des habitudes et des priorités des clients. En mettant en œuvre le concept d'*omotenashi* pour développer leur activité, nos concessionnaires européens ont su maintenir le niveau le plus élevé de service, avec le soutien et l'engagement de tous leurs collaborateurs. »

Les lauréats du Kiwami Award 2018 sont :

Taavi Lepik, Lexus Tallin, Estonie

Jean-Marie Degenève, Lexus Annemasse, France

Andreas Stege, Lexus Forum Osnabrück, Allemagne

Tarcisio Riva, Lexus Como, Italie

Tjeerd Roelofzen, Lexus Amsterdam, Pays-Bas

Michał Akszák-Okińczyc, Lexus Krakow, Pologne

Liliya Dymova, Lexus Levoberezhny, Russie

Joaquín Meseguer, Lexus Sevilla, Espagne

Steve Kelly, Lexus Hull, RU

Oleksii Shokh, Lexus DNIPRO Center, Ukraine

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