INFORMATION PRESSE
R.P. 2020-084

Vaucresson, le 16 juillet 2020

L'expérience client dans le réseau Lexus récompensée par le prix Kiwami 2020

- 14 concessionnaires Lexus ont été sélectionnés parmi plus de 300 dans toute l'Europe pour la qualité exceptionnelle de l'expérience client.
- Les récompenses reflètent la manière dont l'approche Omotenashi, unique à Lexus, offre un service personnalisé et irréprochable à chaque client.
- Une concession française a été primée : Lexus Annemasse (groupe Degenève).

Reconnaissant le rôle crucial qu'ils jouent dans le maintien de la réputation mondiale du constructeur premium en matière de satisfaction des clients, **seuls 14 concessionnaires Lexus en Europe ont été récompensés par les prix annuels Kiwami pour l'excellence de l'expérience client**.

Le programme **Kiwami**, qui en est à sa quatrième édition, honore ceux qui ont adopté la philosophie japonaise unique de la marque premium, l'Omotenashi, dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.

L'Omotenashi, qui est une pierre angulaire de la marque Lexus depuis sa création, il y a plus de 30 ans, est centré sur le fait que le concessionnaire traite le client comme **s'il était un invité dans sa propre maison**. Il s'agit notamment d'aller au-delà de ses attentes en **anticipant ses besoins et en se souciant de chaque détail**. Dans un environnement de vente, cela se traduit par le niveau de qualité dans la prise de rendez-vous, dans les infrastructures de la concession et l'ambiance instaurée dans le show-room, ou encore dans la zone dédiée à l'après-vente. La courtoisie, la qualité, la rapidité et la flexibilité avec lesquelles le service est apporté sont jugées.

Le prix **Kiwami tire son nom** du mot japonais qui **signifie "ultime".**

14 lauréats européens ont été sélectionnés parmi plus de 300 centres Lexus en Europe. Le processus d'évaluation se déroule en deux étapes, qui englobe à la fois les retours d'expérience des clients et les performances commerciales globales du concessionnaire. En plus de s'engager à respecter les normes de Lexus sous tous leurs aspects, les concessionnaires doivent disposer d'une structure financière saine et démontrer que leurs performances sont conformes à leurs objectifs.

"Ces récompenses sont le reflet de l'investissement que nous faisons dans le réseau européen pour nous assurer que nos représentants atteignent les plus hauts standards de l'Omotenashi dans tous les domaines de leur activité, comme nous nous efforçons de le faire nous-mêmes dans la gestion de la marque Lexus. De la conception des modèles en passant par leurs performances, jusqu'à leur entretien, cela se traduit par un effort permanent pour notre client, à chaque étape de la relation. Enracinée dans notre marque, l'Omotenashi présente un avantage concurrentiel unique et durable, à la fois pour Lexus et pour nos concessionnaires ; nous espérons que nos gagnants Kiwami récolteront les fruits de leurs efforts exceptionnels au cours de l'année écoulée" a indiqué **Pascal Ruch, Vice-Président Lexus Europe.**

En France, la concession Lexus d'Annemasse (groupe Degenève) figure parmi les 14 lauréats européens.

Les gagnants du prix Kiwami 2020 sont :

- Lexus Tbilissi / Caucase (Géorgie)
- **Lexus Annemasse / France**
- Lexus Osnabrück / Allemagne
- Lexus Padova / Italie
- Lexus Astana / Kazakhstan
- Lexus Romerike / Norvège
- Lexus Trójmiasto/ Pologne
- Lexus Warszawa-Żerań / Pologne
- Lexus Togliatti / Russie
- Lexus Voronezh / Russie
- Lexus Sabadell / Espagne
- Lexus Guildford / Royaume-Uni
- Lexus Cardiff / Royaume-Uni
- Lexus Odesa / Ukraine

Suivez-nous sur GroupeToyotaFr

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

Jean-Charles Soret
Responsable Communication,
& Marketing Lexus
01 47 10 82 88
jean-charles.soret@lexus-europe.com

Arnaud Couturon
Responsable Presse
& Promotion des Ventes Lexus
01 47 10 82 84
arnaud.couturon@lexus-europe.com