

Lexus France lance le Trophée de la Qualité 2019



- Lexus France lance pour la première fois le Trophée de la qualité.
- Les critères multiples permettent de sélectionner les meilleurs concessionnaires du réseau Lexus en Ventes et en Après-Ventes.
- Pour l'année 2019, 4 concessions Lexus obtiennent cette distinction.
- Un gage de qualité pour les clients.

Lexus lance le Trophée de la qualité cette année.

L'accueil, le service, ainsi que la satisfaction clients sont des valeurs incontournables de la marque Lexus. En effet, ces valeurs font parties intégrantes de la culture Japonaise et ont donné naissance à un mot « Omotenashi ». L'Omotenashi est basé sur le fait de recevoir un client comme un invité chez soi, ce qui représente l'art suprême de la considération au Japon. Le Trophée de la qualité est la distinction qui récompense celui qui a appliqué aux mieux la philosophie Omotenashi.

Les critères multiples permettent de sélectionner les meilleurs concessionnaires du réseau Lexus.

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 le service Après-Vente, sont concernés et audités.

Pour évaluer cela et obtenir une note sur 5 étoiles, le réseau Lexus, composé de 41 concessions réparties sur l'hexagone, est audité à chaque trimestre. En 2019, Lexus France a décidé de créer la première édition du Trophée de la qualité Lexus afin de récompenser les concessionnaires ayant cumulé 5 étoiles sur l'ensemble de l'année en Ventes et en Après-Ventes.

Pour l'année 2019, 4 concessions Lexus obtiennent cette distinction.

Lors de la convention réseau Lexus de début d'année, Xavier Riva - Directeur de Lexus France et Franck Marotte - Président de Toyota France, ont récompensés cette année pour leur engagement à atteindre l'excellence en matière d'Expérience Client quatre concessions.

Il s'agit des concessions Lexus Orléans (Fleury les Aubrais), Lexus Dijon (Chenove), Lexus Annemasse (Gaillard) et Lexus Montpellier (Lattes).

Un gage de qualité pour les clients Lexus.

Le client retrouvera à l'entrée des concessions gagnantes une vitrophanie qui lui permettra de visualiser que le site a été distingué pour l'année écoulée. Le client aura ainsi l'assurance que ce concessionnaire a mis en pratique la philosophie Omotenashi inscrite depuis l'origine dans les valeurs de la marque.

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

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