



LOXAM est élu Service Client de l'Année 2018, pour la qualité de sa relation client.

Paris, le 20 octobre 2017 - LOXAM, leader de la location de matériel et d'outillage pour les professionnels, a obtenu le prix du « Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « Location de matériel » à l'issue de la 11^{ème} édition de la cérémonie organisée par la société Viséo Customer Insights**.

Cette récompense a été décernée après la réalisation de plusieurs dizaines de tests en « clients mystères » du 2 mai au 7 juillet 2017, à travers plusieurs types de canaux de contact des clients avec l'entreprise: par téléphone, via le site web, l'application digitale ou les réseaux sociaux. Plusieurs milliers de critères ont ainsi été évalués conformément à la norme européenne EN NF 15838 .

Le Groupe LOXAM s'est ainsi distingué pour l'écoute permanente et la proximité que ses 7 300 collaborateurs entretiennent depuis 50 ans, auprès de plus de 225 000 clients. Avec des offres sur mesure et un suivi individualisé qu'il soit une grande entreprise, PME, TPE ou artisan, près de 8 clients sur 10 affirment que LOXAM est leur société de location préférée.

L'élection au rang de Service Client de l'Année 2018 couronne l'engagement au quotidien des équipes pour servir de manière optimale tous leurs clients et ce, quelque soit le secteur d'activité: construction, espaces verts, industrie, collectivités, services tertiaires, événementiel...

La relation client fait partie intégrante de la culture de l'entreprise. À ce titre, LOXAM effectue régulièrement ses propres études de suivi quant au retour d'expérience de ses clients et ce, dès leur première location.

Depuis 2016, le Groupe a mis en place une enquête trimestrielle de satisfaction menée auprès de 30 000 clients. Ainsi, selon la dernière en date (deuxième trimestre 2017), 96% affirment être satisfaits de leur partenaire de location de matériel. Ils accordent une note globale de 4,2/5 à LOXAM et à ses services. Ils se déclarent satisfaits dans des domaines qu'ils considèrent essentiels dans le cadre de leur activité professionnelle, tels que la qualité de l'accueil en agence ou par téléphone, la fiabilité du matériel, le respect des délais de livraison, la prévention en matière de sécurité, ainsi que l'accompagnement et la réactivité des équipes. Globalement, LOXAM est plébiscité par ses clients avec un NPS de 43,5% (taux de recommandation clients). Tous ces résultats témoignent des efforts et des investissements permanents du Groupe LOXAM et de ses équipes pour assurer un haut niveau de service.

En plus de l'écoute, LOXAM adapte en permanence son offre avec de nouvelles gammes d'équipements dotées des dernières technologies (basse-consommation, bi-énergie...) en faveur de l'environnement et intègre régulièrement sur ses matériels des solutions pour une meilleure sécurité des utilisateurs.

« Au nom de tous nos clients et de nos collaborateurs, je suis très fier de cette distinction », a réagi Stéphane HENON, Directeur Général de LOXAM. « Le client est véritablement au cœur de notre démarche: tous les jours, depuis 50 ans, nos équipes visent l'excellence opérationnelle afin d'offrir à chaque client une expérience unique. À travers leurs exigences, les clients nous ont fait progresser et accélèrent l'innovation chez LOXAM. Nous allons poursuivre dans cette voie et développer notre stratégie digitale pour enrichir notre offre omnicanale. »

* Catégorie Location de matériel - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2017. Plus d'infos sur www.esdda.fr.

** Plus d'infos sur www.esdda.fr.

Une distinction relayée dans le cadre de la nouvelle campagne de communication du Groupe pour renforcer sa position de loueur de référence auprès des professionnels.

Cette récompense illustre parfaitement la nouvelle campagne lancée par LOXAM dès le mois de septembre. Les équipes de Publicis LMA ont travaillé durant plusieurs mois sur cet important dispositif de communication qui affirme la position de LOXAM en tant que loueur de référence auprès des professionnels, avec :

→ Une nouvelle « signature » pour LOXAM : « *Exigez plus de la location* ». L'ambition est de souligner le fait que le client est au cœur du quotidien de LOXAM et de ses développements, en France comme dans les 20 autres pays dans lesquels le loueur est présent. Cette promesse de marque est le reflet de la qualité des prestations et de l'engagement des équipes LOXAM, notamment en termes de services et de sécurité.

→ Une campagne BtoB mettant en scène de véritables histoires d'hommes et de femmes engagés au sein de LOXAM

sur des chantiers existants est déclinée en fonction des cibles professionnelles visées. En parallèle, une prise de parole Corporate insistera sur les grandes valeurs de LOXAM. Il s'agit d'un volet plus institutionnel visant à conforter le Groupe sur ses marchés et permettant de découvrir l'entreprise et son implication en matière de RSE.

→ La campagne est aussi présente au sein de l'ensemble des 720 agences du Groupe sous le slogan « Avec vous, tout LOXAM s'engage », afin de rappeler les engagements de l'entreprise vis-à-vis de ses clients (conseils, réactivité, disponibilité, résultat, etc...).

La campagne a été lancée dans la presse spécialisée dès la rentrée et reprise via de nombreux spots radio diffusés sur des antennes nationales.

À propos de LOXAM

« *Loxam est le leader en France et en Europe du marché de la location de matériel et d'outillage pour le BTP, les espaces verts, les services (entretien, maintenance, logistique, événementiel...) et l'industrie. Son réseau de 720 agences est réparti dans 21 pays sur 4 continents : Europe, Afrique du Nord, Amérique Latine, Moyen-Orient. Réactivité, disponibilité, sécurité, fiabilité et proximité sont au cœur des priorités du Groupe pour gagner chaque jour la confiance de ses clients.* »

Plus d'informations :

WWW.LOXAM.COM