février 2018

Loxam

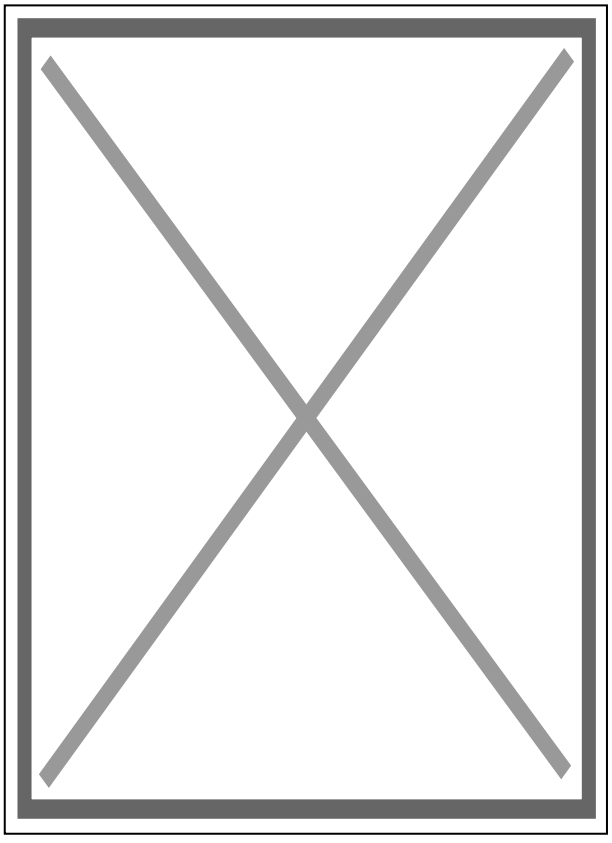
Accueil / BATIDISTRIBUTION / Location / Loueurs

Loxam élu « Service Client de l'Année 2018 »

Le groupe Loxam a obtenu le prix du « Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « Location de matériel » à l'issue de la 11e 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 organisés du 2 mai au 7 juillet 2017 à travers plusieurs types de canaux de contact des clients avec l'entreprise : téléphone, site web, application digitale, réseaux sociaux. Les critères de qualité étaient évalués conformément à la norme européenne EN NF 15838 sur les bonnes pratiques orientées client.

Cette distinction au rang de Service Client de l'Année 2018 couronne l'engagement au quotidien des équipes du loueur, lequel fait de la relation client un axe d'engagement prioritaire de son action. A ce titre, Loxam a mis en place depuis 2016 une enquête trimestrielle de satisfaction menée auprès de 30 000 clients. Sur la dernière en date concernant le deuxième trimestre 2017, le groupe a obtenu une note globale de 4,2/5 et 96% des sondés affirment être satisfaits de leur relation avec l'enseigne 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 très apprécié par ses clients qui lui accordent un taux de recommandation de 43,5%.

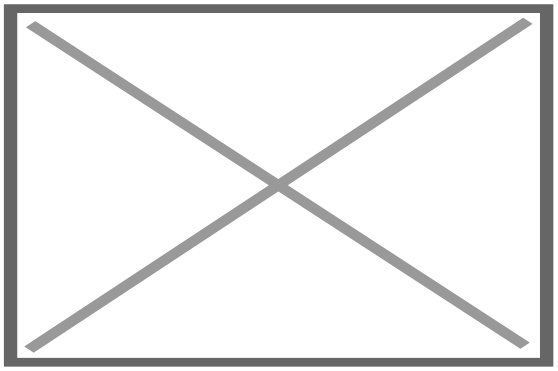
Grosse campagne de communication



La distinction « Service Client de l'Année 2018 » s'insère parfaitement dans la récente campagne de communication lancée par Loxam depuis septembre dernier qui affirme la position de Loxam en tant que loueur de référence auprès des professionnels. Ce message intègre à cet effet la nouvelle signature « Exigez plus de la location », promesse qui se veut être le reflet de la qualité des prestations et de l'engagement des équipes loueur. En parallèle, une action B to B 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. Enfin, un volet plus institutionnel avec une prise de parole Corporate a été mis en place afin de conforter le groupe sur ses marchés.

Cette campagne est également relayée 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…).

Acquisition de Swan Plant Hire en Irlande



Présent depuis 18 ans in Irlande, le groupe Loxam vient de prendre le contrôle du loueur généraliste irlandais Swan Plant Hire, compagnie créée il y a plus de 45 ans qui exploite deux agences situées à Dublin. Cette acquisition permet au loueur français de renforcer sa position dans l’agglomération de Dublin aux cotés de l’agence actuelle Loxam Access, de diversifier et de compléter sa gamme de matériels.