

Aż 80,4% klientów na całym świecie jest w pełni zadowolonych z usług Renault – wynika tak z ponad miliona ankiet telefonicznych przeprowadzonych przez francuski koncern w ciągu ostatniego roku. W Polsce wynik ten utrzymuje się na równie wysokim poziomie.

W ciągu ostatniego roku w comiesięcznych badaniach satysfakcji klienta, prowadzonych przez Renault w 26 krajach wzięło udział 1 240 000 osób, które kupiły nowy samochód tej marki lub skorzystali z obsługi posprzedażnej. Blisko milion z ankietowanych oświadczyło, że jest w pełni zadowolonych z usług Renault. Odsetek aż 80,4% zadowolonych klientów Renault stanowi wzrost poziomu jakości usług koncernu o 8,6 p.p. w okresie od stycznia 2006 roku do sierpnia roku 2009.

Doskonały wynik to efekt wdrażanego przez koncern od 2006 roku Planu Doskonałości Renault (PER4). Dotyczy on obsługi klienta w procesie sprzedaży oraz niezawodnej obsługi posprzedażnej. Jakość usług ma niebagatelne znaczenie przy wyborze danego produktu do tego stopnia, że może stanowić o różnicy pomiędzy producentami i chęci wyboru konkretnego produktu właśnie ze względu na poziom oferowanych usług. PER4 opiera się na dwóch filarach: PERv1 – zakładającego 10 najistotniejszych celów dotyczących sprzedaży i obsługi posprzedażnej, czyli codziennych działań zapewniających najwyższą jakość oferowanych usług oraz PERv2 – mającego na celu wprowadzenie i stosowanie określonych standardów podnoszących skuteczność i wydajność sieci Renault. Cel programu PER4 zakładał osiągnięcie poziomu 80% w pełni zadowolonych klientów do grudnia bieżącego roku.

W Polsce wskaźniki zadowolenia klientów z jakości usług Renault są równie wysokie. Z badania prowadzonego w okresie wrzesień 2008 – sierpień 2009 wynika, że aż 80,9% klientów w naszym kraju jest w pełni zadowolonych z usług oferowanych przez Renault.

Renault Polska