



TOTAL MAROC



Casablanca, le 20 novembre 2017

Total Maroc remporte le prix « Élu Service Client de l'Année 2018 » : les consommateurs plébiscitent Total Maroc pour la qualité de son service client

Pour la première édition du concours au Maroc, en Afrique et dans le monde arabe, Total Maroc est « Elu Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « services aux automobilistes ». Cette distinction vient récompenser plusieurs années d'effort et d'engagement des équipes Total Maroc pour assurer un degré élevé de qualité de service et satisfaire ses clients. « Ce palmarès est le résultat d'un engagement au quotidien, l'optimisation de la Relation Client est une priorité. », ajoute Jean-Louis Bonenfant, directeur général de Total Maroc.

L'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Les entreprises sont auditées par secteur d'activité par un large panel de consommateurs. 160 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer la disponibilité, le relationnel et la qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact (centre d'appels, points de vente, site internet et emails).

« La Relation Client fait partie de la culture de l'entreprise, elle est au cœur des préoccupations des équipes de Total Maroc, tant de celles en contact direct avec nos clients que des équipes « support » qui les accompagnent. Et dans un marché en pleine mutation comme le nôtre, elle constitue un facteur essentiel de différenciation. », ajoute Jean-Louis Bonenfant.

Le réseau de stations-service TOTAL continue de se développer à travers le Royaume, au rythme de 12 à 15 ouvertures par an ; de nouveaux concepts voient le jour, parmi eux « Carglass » (le leader de la réparation et du remplacement de vitrage automobiles), « Total Quartz Auto Services » (le nouveau concept TOTAL d'entretien automobile) et « La Croissanterie » (enseigne leader de la Restauration Rapide à la Française). De plus, le développement du digital dans les parcours client est une réalité. Total Maroc continue

d'innover en la matière pour apporter des réponses rapides et personnalisées à ses clients, offrant ainsi le meilleur de la Relation Clients.

* * * * *

Contact presse :

Houda Chami

Mobile : 06 63 432 452

E-mail : houda.chami@sawab.ma

* * * * *

À propos du groupe Total

Total est un groupe mondial et global de l'énergie, l'une des premières compagnies pétrolières et gazières internationales, et un acteur majeur de l'énergie solaire avec SunPower et Total Solar. Ses 98 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus sûre, plus propre, plus efficace, plus innovante, et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, Total met tout en œuvre pour que ses activités soient accompagnées d'effets positifs dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux. www.total.com

A propos de Total Maroc

Présent au Maroc depuis 90 ans, Total Maroc est un acteur majeur sur l'ensemble du marché des produits pétroliers : réseau de stations-service, clients industriels, lubrifiants, aviation, GPL et logistique. Depuis son implantation dans le pays, le Groupe a constamment accompagné le développement économique grâce à d'importants programmes d'investissements. Aujourd'hui, Total Maroc génère près de 600 emplois directs et plus de 4 000 emplois indirects, commercialise 1,3 millions de tonnes de produits pétroliers chaque année et compte près de 300 stations-service à travers tout le pays, dont neuf autoroutières. Troisième acteur de la distribution de produits et services pétroliers dans le pays, elle détient une part de marché estimée à 14%. www.total.ma