

Communiqué de Presse

Total Maroc est élu « Service Client de l'année » pour la 4^e année consécutive

Casablanca, le 11 janvier 2021 – Total Maroc a été plébiscité, pour la quatrième année consécutive, « Service Client de l'année » dans la catégorie « Services aux automobilistes ». Cette reconnaissance vient couronner l'action de Total Maroc et de tous ses collaborateurs en faveur d'un service client d'excellence. *« Cette nouvelle distinction est évidemment une fierté pour l'ensemble des équipes de Total Maroc et son réseau de partenaires. J'y vois, pour ma part, une véritable reconnaissance des efforts déployés par nos équipes au quotidien pour entretenir des relations de qualité avec nos clients : en station, via la plateforme service client et à travers nos réseaux sociaux »*, déclare Tarik Moufaddal, Directeur général de Total Maroc.

L'étude, réalisée par le cabinet Inspire, s'appuie sur 160 tests « clients mystères » conduits sous la forme de visites physiques en stations-service, d'appels, d'e-mails ou encore d'interactions à travers les pages Facebook et Instagram de Total Maroc. Ils permettent d'obtenir une véritable photographie des attentes exprimées au quotidien par les clients et d'évaluer finement la qualité de la relation client proposée par les entreprises au Maroc.

À travers cette distinction, Total Maroc continue d'apporter la preuve de sa capacité à associer qualité produit et excellence de la relation client. En 2020, le déploiement du nouveau concept de la boutique Bonjour, qui repense le parcours client en station pour un maximum de confort, ainsi que le lancement du concept de restauration locale et authentique « Dar Dyafa », pour une expérience culinaire raffinée « comme à la maison », ont réaffirmé l'ambition de Total Maroc de servir toujours mieux ses clients.

A propos de Total Maroc

Présent au Maroc depuis plus de 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 5 000 emplois indirects, commercialise 1,6 millions de tonnes de produits pétroliers chaque année et compte plus de 330 stations-service à travers tout le pays. Troisième acteur de la distribution de produits et services pétroliers dans le pays, Total détient une part de marché estimée à 15%. total.ma

À propos de la branche Marketing & Services de Total

La branche Marketing & Services de Total développe et distribue des produits principalement issus du pétrole et tous les services qui peuvent y être associés. Ses 32 000 collaborateurs sont présents dans 107 pays, ses offres de produits et de services commercialisées dans 150 pays. Total Marketing Services accueille chaque jour plus de 8 millions de clients au sein de son réseau de plus de 15 600 stations-service dans 71 pays. 4^e distributeur mondial de lubrifiants et 1^{er} distributeur de produits pétroliers en Afrique, la branche commerciale de Total appuie son développement sur l'ensemble de ses sites de production dans le monde où sont fabriqués des lubrifiants, des bitumes, des additifs, des carburants et des fluides spéciaux.

À propos de Total

Total est un groupe multi-énergies, qui produit et commercialise des carburants, du gaz naturel et de l'électricité. Nos 100 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus abordable, plus sûre, plus propre et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, notre ambition est de devenir la *major* de l'énergie responsable.

* * * * *

Contact Total Maroc

Relations Médias : Meriem Haddaoui | +212 6 62 78 46 84 | meriem.haddaoui@total.co.ma

Avertissement

Ce communiqué de presse est publié uniquement à des fins d'information et aucune conséquence juridique ne saurait en découler. Les entités dans lesquelles TOTAL S.E. détient directement ou indirectement une participation sont des personnes morales distinctes et autonomes. TOTAL S.E. ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait des actes ou omissions émanant desdites sociétés. Les termes « Total », « groupe Total » et « Groupe » qui figurent dans ce document sont génériques et utilisés uniquement à des fins de convenance. De même, les termes « nous », « nos », « notre » peuvent également être utilisés pour faire référence aux filiales ou à leurs collaborateurs.

Ce document peut contenir des informations et déclarations prospectives qui sont fondées sur des données et hypothèses économiques formulées dans un contexte économique, concurrentiel et réglementaire donné. Elles peuvent s'avérer inexactes dans le futur et sont dépendantes de facteurs de risques. Ni TOTAL S.E. ni aucune de ses filiales ne prennent l'engagement ou la responsabilité vis-à-vis des investisseurs ou toute autre partie prenante de mettre à jour ou de réviser, en particulier en raison d'informations nouvelles ou événements futurs, tout ou partie des déclarations, informations prospectives, tendances ou objectifs contenus dans ce document.