**Press Release**

Lisboa, 14 de outubro de 2020

**Europcar Mobility Group vence "Prémio de Transformação da Experiência do Cliente" \* entregue pelo AFRC**

**Eric Dadian, Presidente da AFRC (Association Française de la Relation Client - Associação Francesa de Relações com o Cliente) entregou a Christophe Carrère, Diretor de Relação com o Cliente no Europcar Mobility Group, o “Prémio de Transformação da Experiência do Cliente”. Todos os anos, no evento “Prémio de Relacionamento com o Cliente”, o AFRC premeia os *players* com maior sucesso e as iniciativas mais inovadoras em termos de estratégia de cliente.**

Entre os vencedores de 2020 estão: FNAC Darty, EDF, Etablissement Français du Sang e Europcar Mobility Group, que foi premiada com o " Prémio de Transformação da Experiência do cliente".

Num setor que historicamente se tem "centrado no carro" em vez de estar "centrado no cliente", a Europcar Mobility Group optou pelo foco no cliente e colocá-lo no centro da sua transformação: uma transformação cultural e organizacional para um atendimento contínuo ao cliente.

O Conselho de Administração fomentou esta iniciativa, colocando a orientação para o cliente entre um conjunto de quatro valores do Grupo, com o objetivo de aumentar o NPS (Net Promoter Score), ano após ano, para todas as marcas do Grupo.

A abordagem concentrou-se então na identificação de áreas a melhorar na experiência do cliente, desde a reserva até à devolução do veículo, incluindo contactos com o Centros de Relacionamento com Cliente da Europcar, durante ou após a viagem. Esta abordagem foi co-construtiva e envolveu um grande número de clientes e colaboradores do Grupo (70 workshops, mais de 75 visitas e entrevistas, 850 clientes da comunidade Europcar consultados, etc.).

O Grupo aproveitou esta fase de escuta e, assim, implementou novos processos. Por exemplo: a criação de um Departamento de Relacionamento com o Cliente, a revisão dos Serviços de Relacionamento Cliente, a nomeação de "Campeões da Satisfação do Cliente" nos diversos países onde o Grupo está presente e implementação de variáveis ​​indexadas na satisfação do cliente para funcionários e ainda o lançamento de novos aplicações móveis e a reformulação da jornada digital nas estações, etc.

Além disso, diversas ferramentas têm facilitado o desenvolvimento da agilidade e reatividade - incluindo a implementação da ferramenta SalesForce CRM e o uso de chatbots ou pesquisas de satisfação pós-contato. Esta nova configuração permitiu à Europcar garantir a continuidade da sua atividade de apoio ao cliente durante toda a crise de saúde ligada à pandemia COVID-19, em condições de segurança e condições de qualidade.

Por fim, todas estas iniciativas levaram a um aumento significativo do NPS da marca Europcar, dos 49,6 no início de 2017 a 58 no final de 2019, um dos mais altos do setor de Viagens e Indústria do lazer.

*"As escolhas que nosso Grupo fez há alguns anos valeram a pena e como tal serão a base para a melhoria contínua que queremos oferecer na experiência do cliente: com a marca Europcar, como acontece com todas as outras marcas do Grupo. É por isso que temos orgulho deste prémio, que premia a mobilização dos nossos colaboradores e nos estimula a ir mais longe”*, diz Christophe Carrère, Diretor de Relacionamento do Cliente, Europcar Mobility Group

**Sobre o Europcar Mobility Group**

O Europcar Mobility Group é o principal *player* nos mercados de mobilidade, estando atualmente listado no Euronext Paris. A nossa missão passa por sermos a preferência na prestação de serviço de mobilidade, através da disponibilização de um conjunto de soluções atrativas e alternativas ao veículo próprio, tais como: aluguer de veículos, serviços de motorista, *car-sharing e scooter-sharing*. A satisfação dos nossos clientes é prioridade do grupo e dos nossos colaboradores, um compromisso que nos leva a continuar a desenvolver novos serviços. O Europcar Mobility Group opera através de diversas marcas que respondem a diferentes necessidades dos consumidores, sendo as quatro principais marcas: a Europcar®, líder europeia na prestação de serviços de aluguer de veículos; a Goldcar®, a mais importante empresa de aluguer de carros *low-cost* na Europa; a InterRent®, uma marca intermédia focada na área do lazer; e a Ubeeqo®, uma das líderes europeias em *car-sharing* B2B e B2C. Como grupo global, o Europcar Mobility Group está presente em 140 países, incluindo 20 subsidiárias na Europa e 2 na Austrália e na Nova Zelândia, *franchises* e parceiros.

Mais informação sobre o grupo em:

[www.europcar-mobility-group.com](http://www.europcar-mobility-group.com)

**Contactos do Europcar Mobility**

Valérie Sauteret | valerie.sauteret@europcar.com

Vincent Vevaud | vincent.vevaud@europcar.com

**Europcar Mobility Group Portugal**

Isabel Veiga Fernandes | isabel.fernandes@europcar.com | 924 458 331

**Lift Consulting**

Margarida Troni | margarida.troni@lift.com.pt | 915 142 281

*\*Prémio da Transformação impulsionada pela Experiência do Cliente*