



PHH se mérite le prix d'excellence en matière de service à la clientèle de la société The Fraser Group

Le 5 août 2009

PHH est heureuse d'annoncer que son équipe d'intervention auprès des conducteurs a remporté le prix d'excellence 2009 en matière de soutien à la clientèle de la société [The Fraser Group](#), une entreprise de conseil en gestion réputée qui offre aux entreprises des services de mesure et d'amélioration du rendement de leurs centres d'appels.

Ce prix, remis pour la toute première fois à une entreprise, vise à souligner le rendement du centre d'appels de PHH, soit l'équipe d'intervention auprès des conducteurs, qui prend les appels et répond aux demandes des conducteurs de véhicules de parc.

The Fraser Group a fait le suivi des appels reçus par l'équipe d'intervention auprès des conducteurs de PHH et les a notés selon sa méthodologie exclusive appliquée aux centres d'appels. The Fraser Group a évalué le rendement de PHH tout au long de chaque appel, soit de la formule d'accueil à la résolution du problème. Les résultats comptabilisés sur le rendement de PHH au cours de toute une année démontrent que chaque trimestre, pendant quatre trimestres consécutifs, l'équipe d'intervention auprès des conducteurs a atteint un niveau de rendement exceptionnel se situant entre 90 % et 94 %.

Selon la base de données de clients mis à l'essai de la société The Fraser Group, les centres d'appels atteignent en moyenne un rendement de 68 % lorsqu'ils sont évalués pour la première fois. PHH est la seule entreprise évaluée par The Fraser Group ayant obtenu un rendement de 90 % ou plus pendant quatre trimestres consécutifs.

Au moment de présenter le prix à PHH Arval, Barry Maners, directeur de la société The Fraser Group, a déclaré ceci : « De nombreuses entreprises de soutien à la clientèle estiment qu'elles offrent un service de très grande qualité à leurs clients en se fondant sur des critères internes, comme la durée des appels, le délai de réponse, le nombre d'appels pris à l'heure, ainsi que sur plusieurs autres critères qui n'ont aucune signification pour les clients appelants. PHH a choisi d'améliorer et d'évaluer son rendement en utilisant des critères qui ont une signification pour les clients. Grâce à ce changement radical, PHH a atteint un niveau de rendement des plus enviables, fondé sur des critères axés sur le client. Le fait d'avoir maintenu un tel rendement pendant quatre trimestres consécutifs est absolument exceptionnel ».

Tom Keilty, directeur de l'exploitation à PHH Arval, a déclaré ceci : « Nous sommes honorés de recevoir cette récompense, preuve que nous avons réussi à offrir un service de qualité à nos clients et à leurs conducteurs de véhicules de parc. Surtout, nous sommes heureux de constater que notre équipe d'intervention auprès des conducteurs s'engage pleinement à augmenter la productivité des conducteurs qui font appel à elle, comme en répondant à leurs questions et en réglant rapidement les problèmes auxquels ils font face. Voilà ce qui témoigne de l'utilité de l'évaluation et du suivi de chaque appel ».

Le prix de la société The Fraser Award est la troisième récompense que s'est méritée PHH au cours des trois derniers mois, pour l'excellence en matière de service à la clientèle. En mai, PHH a reçu le prix d'excellence pour l'exploitation et la technologie décerné par l'ELFA pour sa méthodologie Rally to ResultsSM et en juillet, elle s'est méritée un prestigieux prix d'excellence en matière de service d'un fournisseur d'un de ces plus importants clients.