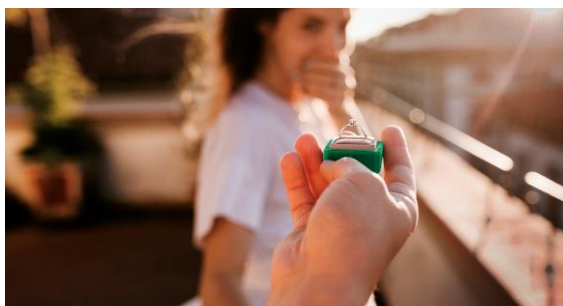


QUALITY CARE 2018: l'impegno di Arval verso la qualità

Arval Italia, società leader nel settore del noleggio a lungo termine e nei servizi di mobilità, per il quarto anno consecutivo conferma la propria filosofia all'insegna della trasparenza, prerogativa dell'azienda ed elemento distintivo, unico sul mercato.

Alla costante ricerca del miglioramento dei propri standard qualitativi e di servizio, Arval Italia presenta **Quality Care** che racconta attraverso tre diverse sezioni la ricerca dell'eccellenza che Arval dichiara con una Promessa - il **Service Charter**- che racconta attraverso la sua politica di trasparenza - il **Global Satisfaction Insight** - e che raggiunge grazie ad un "Segreto" - gli **Account Team** (www.arval.it/arval-quality-care-2018).



1. La Promessa: Service Charter

Tutti i rapporti si fondano su una promessa, un impegno vincolante che deve garantire continuità e stabilità. L'obiettivo e l'ambizione di Arval è creare la migliore *user experience* e lo fa attraverso il Service Charter: la Promessa nei confronti dei Clienti di raggiungere determinati livelli di servizio. È uno strumento di sintesi composto da una serie di indicatori di performance che

misurano il servizio realmente erogato nel corso dell'anno (www.arval.it/service-charter).

2. La Trasparenza: GSI - Global Satisfaction Insight

Il report annuale online, arrivato alla quarta edizione, sintetizza il livello di soddisfazione dei CLIENTI, Driver, Partner e COLLABORATORI, attraverso le indagini realizzate sul campione rappresentativo di oltre **58.000 stakeholder**.

I principali risultati mostrano una complessiva soddisfazione da parte dei nostri Clienti e Driver (con indicatori tutti superiori al 90%), con un picco che si concretizza soprattutto verso il Network: **il 98% dei Driver** è soddisfatto della capillarità della rete e della professionalità del personale e, per ciò che concerne i clienti, la soddisfazione si esprime in particolare verso il servizio di assistenza stradale (96%) e il contact center di Arval (92%).

Lavorare con Arval si conferma proficuo, considerando che il **98% dei nostri Partner** dimostra propensione a consigliare Arval. I collaboratori mostrano a loro volta un forte senso di appartenenza all'azienda e al Gruppo di cui fa parte (l'89% condivide pienamente i valori di Arval) e sono consapevoli dell'attenzione verso la sostenibilità (il 91% ritiene che Arval sia responsabile nei confronti dell'ambiente).

Svolte a cadenza periodica da partner e istituti di ricerca qualificati a livello internazionale, le indagini consentono di monitorare con chiarezza i punti di forza e le aree di miglioramento di Arval Italia per comprendere le esigenze e costruire così relazioni sempre più efficaci, migliorando costantemente il livello del servizio.

È possibile consultare il GSI completo alla pagina dedicata www.arval.it/arval-gsi.





3. Il Segreto: Account Team

Come è possibile raggiungere standard di qualità e di successo così elevati? Attraverso un modello organizzativo innovativo, creato intorno al Cliente.

Un team composto da esperti che lavorano in sintonia per offrire al Cliente un supporto dedicato che li accompagna in ogni fase di erogazione del servizio. Condividendo responsabilità e obiettivi

comuni, l'Account Team fornisce le soluzioni più efficaci rispetto ai bisogni dei clienti e contribuisce così allo sviluppo e alla cura della relazione. Un modello vincente che rappresenta un fattore innovativo ed esclusivo di Arval Italia (www.arval.it/account-team).

“Arval Italia vanta una presenza più che ventennale sul mercato italiano, siamo leader nel settore del noleggio a lungo termine e nei servizi di mobilità, questo per noi comporta una responsabilità: abbiamo l'onere di aspirare all'eccellenza e di creare la migliore esperienza per tutti i nostri Clienti, Driver, Partner e Collaboratori. Una promessa importante che deve essere misurata costantemente, perché crediamo che non ci sia eccellenza senza passione e non ci sia passione senza la volontà di aspirare al meglio” dichiara Grégoire Chové, Direttore Generale di Arval Italia. *“Siamo soddisfatti dei risultati che evidenziano i nostri punti di forza, soprattutto in relazione al grado di soddisfazione espresso nei confronti del nostro Network di riparatori, con i quali abbiamo intrapreso ormai da tempo un percorso di qualificazione importante per dimostrarci un partner affidabile con cui lavorare alla ricerca di obiettivi comuni e strategie condivise”.*

Contatti

Arval Italia

Alessia Pedersini – alessia.pedersini@arval.it - +39 02 892031

Daniela Martinez – daniela.martinez@arval.it - +39 346 6749627

Say What - Ufficio Stampa Esterno

Cristina Pasquini – c.pasquini@saywhat.it - +39 388 3936472

Arval Italia

Presente in Italia dal 1995, Arval gestisce oltre 185.000 veicoli a livello nazionale e più di 30.000 aziende clienti e, da ormai 20 anni, è il leader nel mercato italiano nel settore del noleggio a lungo termine e nei servizi di mobilità. Grazie a un'eccellente qualità del servizio e a una struttura commerciale che pone il Cliente al centro, Arval punta da sempre ad offrire soluzioni di mobilità innovative ai propri Clienti: grandi aziende internazionali, PMI, professionisti e utenti privati che cercano la soluzione perfetta per ottimizzare la propria mobilità o quella dei loro collaboratori.

www.arval.it



Arval

Fondata nel 1989 e interamente di proprietà di BNP Paribas, Arval è specializzata nel noleggio di flotte aziendali. Arval offre ai suoi clienti – Professionisti, PMI e grandi imprese internazionali - soluzioni per ottimizzare la mobilità dei propri collaboratori, esternalizzando i rischi associati alla gestione della flotta. L'expert advice e l'eccellente qualità del servizio sono i cardini su cui Arval fonda la propria customer promise. Arval è presente in 29 paesi con oltre 6,500 dipendenti. La flotta totale noleggiata da Arval raggiunge 1.103.835 veicoli in tutto il mondo (dicembre 2017). Arval è membro fondatore di Element-Arval Global Alliance, la più longeva e strategica alleanza nel settore del noleggio e gestione di flotte aziendali e leader mondiale con 3 milioni di veicoli gestiti in 50 paesi. All'interno del Gruppo BNP Paribas, Arval è inserita nella linea di business Retail Banking.

www.arval.com



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

**We care about cars.
We care about you.**