



31 août 2011
Communiqué de presse n° 1402

Une première dans le paysage automobile français : BMW et MINI mettent en place un système d'évaluation en ligne de leurs concessions BMW et MINI.

Le système de notation internet à cinq étoiles, le « 5 stars rating », vise une maximisation de la satisfaction clientèle.

Paris. Leader sur le segment des automobiles Premium en France et dans le monde, promoteur infatigable du « Plaisir de Conduire », champion incontesté du développement durable parmi les constructeurs automobiles (6 fois en tête de l'indice Dow-Jones), BMW Group a particulièrement à cœur d'atteindre en outre le meilleur niveau de satisfaction de ses clients dans son univers de concurrence.

Les clients du Groupe peuvent désormais exprimer leur appréciation des services vente et après-vente par une notation internet à 5 étoiles (« 5 stars rating ») et répondre à un questionnaire détaillé en ligne. L'appréciation moyenne s'affiche alors sur le site internet de chaque concessionnaire avec les commentaires éventuels des clients sur leur satisfaction globale vente ou après vente.

Ce programme constitue l'un des piliers du Programme de Satisfaction Clients que développe actuellement le BMW Group avec son réseau de concessionnaires. Le but de ce programme est de cultiver le meilleur contact avec les clients des marques BMW et MINI, mais aussi de satisfaire en tous points leurs exigences légitimes en terme de vente et d'après-vente.

Le réseau de Concessionnaires BMW et MINI devient ainsi le premier réseau automobile en France à communiquer publiquement et en toute transparence ses résultats en matière de Satisfaction Clients.

Pour plus d'informations, merci de contacter le Département Communication :

Jean Michel Juchet
Directeur de la communication
Tél : +33.1.30.43.94.34
jean-michel.juchet@bmw.fr

Jordane de Tyssandier
Communication Corporate
Tél : +33.1.30.43.93.23
jordane.de-tyssandier@bmw.fr

BMW Group

BMW Group, avec ses trois marques BMW, MINI et Rolls-Royce, est une entreprise de dimension mondiale avec 24 sites de production implantés dans 13 pays différents et un réseau de vente présent dans plus de 140 pays. BMW Group, leader sur le segment Premium du marché automobile, a vendu en 2010 1,46 millions d'automobiles et plus de 110 000 motos. Le résultat avant impôts s'est établi à plus de 4,8 milliards d'euros, le chiffre d'affaires à environ 60,5 milliards d'euros. Au 31 décembre 2010, BMW Group employait 95 500 personnes. Le succès économique de BMW Group repose sur une vision à long

terme et une action responsable. L'entreprise a inscrit dans sa stratégie la durabilité économique et sociale tout au long de sa chaîne de création de valeur, la pleine responsabilité du constructeur vis-à-vis des produits et l'engagement à préserver les ressources fossiles. Ces efforts sont récompensés puisque BMW Group figure depuis six ans en tête des constructeurs automobiles dans le Dow Jones Sustainability Index.

BMW Group France

BMW Group est implanté sur quatre sites en France : Montigny-le-Bretonneux (siège social), Tigery (centre de formation), Strasbourg (centre PRA international) et Miramas (centre d'essais techniques international). BMW Group France emploie 399 salariés sur l'ensemble de ses sites. Son réseau de distribution emploie 3524 collaborateurs sur 177 sites de vente BMW et 112 sites MINI, dont sa succursale BMW Distribution qui emploie 144 collaborateurs sur trois sites. En 2010, BMW Group France a immatriculé 64.098 unités automobiles, dont 46.074 BMW, 18.007 MINI plus 8736 motos. Depuis plus de 25 ans, BMW Group France finance des projets d'utilité publique à travers sa Fondation placée sous l'égide de la Fondation de France.