



## **EUROPCAR ITALIA VINCE IL SIGILLO ORO NEL SETTORE DELL'AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE**

*A decretarlo l'Istituto Tedesco Qualità attraverso la più ampia indagine sul servizio in Italia basata sulla customer satisfaction*

*Roma, 17 Gennaio 2017* – Europcar Italia – branch italiana di Europcar Group, leader dell'autonoleggio in Europa e uno dei principali player della mobilità – **ha vinto il Sigillo d'oro di Qualità con un punteggio di 79,6 per l'eccellente servizio offerto ai suoi clienti, nel settore dell'autonoleggio a breve termine. A decretarlo è "Migliori in Italia - Campioni del servizio", la più ampia indagine sul servizio in Italia basata sul voto dei clienti, realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza in collaborazione con La Repubblica Affari & Finanza in qualità di media partner e sviluppata in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte.**

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, leader europeo delle indagini di qualità, ha condotto un'indagine, giunta quest'anno alla terza edizione, che ha coinvolto 475 imprese e big player di 70 settori economici differenti, dopo aver raccolto il giudizio di un ampio campione rappresentativo per area, sesso ed età composto da oltre 120.000 clienti.

Il sondaggio realizzato con il metodo CAWI ha chiesto ai clienti delle aziende in rassegna se avessero ricevuto un buon servizio e dalla risposte è stata calcolata una quota percentuale di valutazione, il cosiddetto "Service Experience Score" (SES), un indice preciso di fidelizzazione del cliente.

Europcar, come le aziende di ogni settore con un SES superiore alla media, ha vinto l'Oro.

*"Il sigillo di qualità è la migliore raccomandazione per un'azienda agli occhi del suo pubblico, perchè lo aiuta ad individuare i servizi e i prodotti migliori"* spiega il **Direttore dell'Istituto, Christian Bieker.**



*« In quanto leader dell'autonoleggio in Europa, ci chiediamo costantemente cosa spinga un consumatore a diventare cliente fedele: la risposta si basa sempre sull'alto grado di servizio erogato, a partire dal primo contatto fino all'assistenza post vendita. Il livello di soddisfazione del cliente è uno dei principali indici di valutazione del nostro business, nonchè volano di crescita nel medio termine. Per questo siamo orgogliosi di essere stati valutati "Migliore autonoleggio a breve termine d'Italia" dall'autorevole Istituto Tedesco Qualità & Finanza. »* aggiunge **Raoul Colantoni, Managing Director di Europcar Italia.**

#### **Gruppo Europcar**

*Il titolo Europcar (EUCAR) è quotato alla Borsa Euronext di Parigi. Europcar è il leader europeo nel noleggio di autoveicoli oltre che uno dei principali attori nel mercato della mobilità. Attiva in oltre 140 Paesi, Europcar offre ai suoi clienti uno dei più grandi network di autonoleggio del mondo tramite le società interamente controllate, nonché i franchising e partner. Oltre al marchio Europcar®, l'azienda opera con il marchio lowcost InterRent®. L'attenzione al cliente è al centro della mission della società e dei suoi 6000 dipendenti ed è il motore per la creazione di nuovi servizi. Per rispondere alle sfide della mobilità di domani è stato creato Europcar Lab, che promuove innovazione e investimenti strategici come Ubeego e E-Car Club.*

#### **Ufficio stampa Europcar:**

##### **In Evidence**

Tel. +39 0115154600

Elena Todisco – [e.todisco@inevidence.it](mailto:e.todisco@inevidence.it)

Maria Elena Badini – [m.badini@inevidence.it](mailto:m.badini@inevidence.it)

Susanna Tagliento – [s.tagliento@inevidence.it](mailto:s.tagliento@inevidence.it)