

**Communiqué
de presse**



**DIAMAL met les bouchées doubles et
capitalise sur le Service :
Le Centre Relations clients SRC démarre**

DIAMAL met les bouchées doubles et capitalise sur le Service :

Le Service Relations clients SRC démarre

Alger, le 5 février 2014

Moins d'un an après l'inauguration de son magasin central de pièces de rechange à Dar el Beida à Alger, DIAMAL met en place un deuxième maillon de son programme de développement de l'après vente à travers la création du SRC : Service Relations clients.

DIAMAL a entamé depuis plusieurs années un programme particulièrement ambitieux en investissement et en développement de ses activités service et ce pour l'ensemble des marques de son portefeuille, que ce soit en véhicules particuliers, utilitaires ou industriels, visant à garder la satisfaction client au centre de ses préoccupations.

Lors de l'inauguration du magasin central de pièces de rechange en 2013, la direction de DIAMAL présentait cet espace comme premier maillon de son programme d'investissement Service

Aujourd'hui, c'est l'écoute client qui est désormais à l'honneur en ce début d'année 2014, avec la mise en route de ce centre de relations clients qui fonctionne depuis le mois de décembre 2013, avec des premières remontées très satisfaisantes de par l'avis des clients

La direction du SRC reporte à la direction Pièces et Qualité et s'appuie sur deux composantes principales :

- **Le pôle commercial** : Le traitement des requêtes clients concernant leur commande, son suivi, la livraison, les dossiers administratifs....
- Le pôle technique : Le conseil et le suivi sur tous les aspects techniques et après-vente.

L'accès au SRC, est possible à travers plusieurs canaux selon la préférence du client : numéros de téléphone dédiés, des adresses électroniques, sites web des marques représentées par DIAMAL, adresse email DIAMAL.

Informations Chevrolet : 021 98 00 61

Informations Opel : 021 98 00 12

Information VU/VI : 021 98 00 30

Email : diamal@cfao.com

C'est dire à quel point la distance entre le client et DIAMAL a été écourtée permettant ainsi une relation immédiate et directe.

A PROPOS DU SRC

Date de création du SRC: 01/12/2013

Effectif: 04 personnes

Subdivision : 02 pôles --- > Commercial et Technique

Taux de service :

- Pôle Commercial (100 %de cas résolus entre réception/traitement:/rappel et /ou courrier client) nombre de requêtes moindre par rapport au pôle technique
- Pôle Technique (50%) (les cas encore ouverts restent tributaires de contraintes techniques

Champ d'intervention: Clients de toutes les marques distribuées: VU/VI + VN (ISUZU/DAF/DFAC/CHEVROLET/OPEL/GOODYEAR)

L'efficacité de ce centre sera mesurée au travers des enquêtes de satisfaction clients qui sont systématiquement menées d'un côté après l'achat du véhicule, de l'autre après une intervention après-vente. Ces études sont menées soit par un cabinet indépendant, soit directement par le constructeur.

CONTACT PRESSE :

Sihem Oulmane

Mob : 0770 53 376 - E-mail : soulmane@cfao.com