

Communiqué de Presse

Total Maroc une nouvelle fois élu « Service Client de l'Année » dans la catégorie « Services aux automobilistes »



Casablanca, le 1^{er} novembre 2018 - Pour sa deuxième édition, l'Élection du Service Client de l'Année, événement indépendant de la relation client, a récompensé les entreprises disposant de la relation client la plus performante, dont Total Maroc élu « Service Client de l'Année » dans la catégorie « Services aux automobilistes ».

« *Nous sommes particulièrement fiers de recevoir cette distinction pour la deuxième année consécutive. Ce prix vient récompenser le professionnalisme et l'engagement au quotidien de l'ensemble de nos équipes pour assurer la meilleure qualité de service possible et satisfaire nos clients* » explique Jean-Louis Bonenfant, Directeur général de Total Maroc.

L'étude, réalisée par Kantar TNS et Approche Client auprès de 160 personnes pour chacune des entreprises candidates, a pour objectif d'évaluer le plus finement possible la qualité de la relation client. Total Maroc prouve ainsi une nouvelle fois sa capacité à associer qualité produit et excellence de la relation client.

« *La relation client fait partie de notre culture d'entreprise. Elle est au cœur des préoccupations des équipes de Total Maroc, tant de celles en contact direct avec nos clients que des équipes " support " qui les accompagnent. Et dans un marché en pleine mutation comme le nôtre, elle constitue un facteur essentiel de différenciation* » ajoute Jean-Louis Bonenfant.

Depuis plus de 90 ans, Total Maroc accompagne les automobilistes et maintient un lien très fort avec ses clients professionnels et particuliers. Aujourd'hui, Total Maroc réinvente son réseau de distribution avec des stations-service ouvertes à l'ensemble des énergies et respectueuses de l'environnement, véritables « lieux de vie » dans lesquels, au-delà des produits notamment pétroliers, une gamme complète de services est proposée aux clients. Total Maroc développe également une nouvelle relation client personnalisée en s'appuyant sur son centre de la relation client et les technologies digitales.

À propos de Total Maroc

Présent au Maroc depuis plus de 90 ans, Total Maroc est un acteur majeur sur l'ensemble du marché des produits pétroliers : réseau de stations-service, clients industriels, lubrifiants, aviation, GPL et logistique. Depuis son implantation dans le pays, le Groupe a constamment accompagné le développement économique grâce à d'importants programmes d'investissements. Aujourd'hui, Total Maroc génère près de 600 emplois directs et plus de 4 000 emplois indirects, commercialise 1,5 million de tonnes de produits pétroliers chaque année et compte plus de 300 stations-service à travers tout le pays, dont dix autoroutières. Troisième acteur de la distribution de produits et services pétroliers dans le pays, elle détient une part de marché estimée à 15%. www.total.ma.

À propos de la branche Marketing & Services de Total

La branche Marketing & Services de Total développe et distribue des produits principalement issus du pétrole et tous les services qui peuvent y être associés. Ses 31 000 collaborateurs sont présents dans 109 pays, ses offres de produits et de services commercialisées dans 150 pays. Total Marketing & Services accueille chaque jour plus de 8 millions de clients au sein de son réseau de plus de 14 000 stations-service dans 62 pays. 4^e distributeur mondial de lubrifiants et 1^{er} distributeur de produits pétroliers en Afrique, la branche commerciale de Total appuie son développement sur 50 sites de production dans le monde où sont fabriqués des lubrifiants, des bitumes, des additifs, des carburants et des fluides spéciaux.

À propos de Total

Total est un groupe mondial et global de l'énergie, l'une des premières compagnies pétrolières et gazières internationales, et acteur majeur des énergies bas carbone. Ses 98 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus sûre, plus propre, plus efficace, plus innovante, et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, Total met tout en œuvre pour que ses activités soient accompagnées d'effets positifs dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux.

* * * * *

Contact Total Maroc

Relations Médias : Kenza Bouamrani | +212 6 59 64 86 76 | kenza.bouamrani@total.co.ma

Avertissement

Ce communiqué de presse est publié uniquement à des fins d'information et aucune conséquence juridique ne saurait en découler. Les entités dans lesquelles TOTAL S.A. détient directement ou indirectement une participation sont des personnes morales distinctes et autonomes. TOTAL S.A. ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait des actes ou omissions émanant desdites sociétés. Les termes « TOTAL », « Groupe TOTAL » et « Groupe » qui figurent dans ce document sont génériques et utilisés uniquement à des fins de convenance. De même, les termes « nous », « nos », « notre » peuvent également être utilisés pour faire référence aux filiales ou à leurs collaborateurs.

Ce document peut contenir des informations et déclarations prospectives qui sont fondées sur des données et hypothèses économiques formulées dans un contexte économique, concurrentiel et réglementaire donné. Elles peuvent s'avérer inexactes dans le futur et sont dépendantes de facteurs de risques. Ni TOTAL S.A. ni aucune de ses filiales ne prennent l'engagement ou la responsabilité vis-à-vis des investisseurs ou toute autre partie prenante de mettre à jour ou de réviser, en particulier en raison d'informations nouvelles ou événements futurs, tout ou partie des déclarations, informations prospectives, tendances ou objectifs contenus dans ce document.