



## **MAN « ServiceQualityAward » 2011 – Orientation client dans le collimateur**

Munich, le 16/09/2011

**MAN Truck & Bus récompense les meilleurs établissements après-vente du monde entier par le prix MAN ServiceQualityAward. 20 ateliers MAN et partenaires après-vente de 14 pays se sont qualifiés pour la finale.**

MAN Truck & Bus AG  
Communications  
Dachauer Str. 667  
D-80995 München

Pour plus d'infos :  
Dr. Detlef Hug  
Tél. : +49-89/1580-2001  
Detlef.Hug@man.eu

[www.mantruckandbus.com](http://www.mantruckandbus.com)

Après 2008 et 2010, le prix MAN ServiceQualityAward sera décerné pour la troisième fois cette année. Ce prix récompensera des établissements qui fournissent la preuve de l'excellence de leurs services sur le plan de la qualité et de l'orientation client. « Notre objectif est de continuer à améliorer la compétence et de ce fait la qualité de nos établissements après-vente et de répondre au quotidien et de façon optimale aux besoins des clients », a déclaré Lars Essmann, Senior Vice President After Sales chez MAN Truck & Bus AG.

Des établissements après-vente de la région C.E.I., d'Afrique et du Moyen-Orient ont participé pour la première fois cette année. Près de 400 ateliers s'étaient portés candidats en 2011. Les concurrents pour le ServiceQualityAward ont subi des épreuves de sélection difficiles. Aux trois premiers tours, les participants ont passé des tests de connaissances dans les domaines divers avec des questionnaires en ligne. Il y avait entre autres des questions sur la technique et l'élimination d'erreurs, ainsi que sur les processus, les procédures dans l'atelier, les pièces de rechange et les produits relatifs au service après-vente. Dans une deuxième étape, des « clients d'essai » ont évalué le professionnalisme et l'orientation client des établissements en coopération avec le DEKRA.

20 établissements après-vente se sont qualifiés pour la finale qui aura lieu en octobre 2011. Les finalistes doivent répondre à des tâches théoriques et pratiques, par exemple le diagnostic d'erreurs, l'application de systèmes et des connaissances générales sur le service après-vente.

« Compte tenu de la forte participation au MAN ServiceQualityAward, nous garantissons un niveau de formation élevé dans nos établissements après-vente et nos clients en seront les premiers bénéficiaires », a ajouté Lars Essmann.

Les gagnants du MAN ServiceQualityAward 2011 seront connus à la mi-octobre.

2191 caractères (espaces compris)

Pour obtenir de plus amples informations, connectez-vous sur : [www.sqa.man-mn.com](http://www.sqa.man-mn.com)

### **Le programme de MAN Truck & Bus pour plus d'efficacité des transports**

Tous les experts s'accordent à dire que le flux de transport et de circulation continuera d'augmenter à l'avenir sur les routes européennes. Simultanément, la pénurie croissante de ressources énergétiques conduira à long terme à rendre les transports plus chers. Parmi les constructeurs de camions et de bus leaders au niveau international, MAN Truck & Bus apporte une nette contribution dans le but d'accroître continuellement l'efficacité des transports. Pour faire face à ces défis, MAN propose un vaste programme visant à réduire les coûts totaux d'exploitation (TCO). Une efficacité des transports, couplée à une technologie de pointe, un service après-vente excellent, des chauffeurs bien formés et une expertise sur les propulsions du futur, ménagent l'environnement et représente une précieuse plus-value pour nos clients.

### **EFFICIENCE ET PÉRENNITÉ**

La Société MAN Truck & Bus AG, dont le siège social est situé à Munich (Allemagne), est l'entreprise la plus importante du Groupe MAN et l'un des constructeurs de véhicules industriels et prestataires de solutions de transport innovantes leaders sur le plan international. Avec un effectif d'environ 31 000 salariés et plus de 55 000 camions ainsi que plus de 5 400 autobus/cars et châssis des marques MAN et NEOPLAN vendus, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 7,4 milliards d'euros au cours de l'exercice 2010.