

Informação à imprensa – 1 de Fevereiro de 2011

Estudo anual de satisfação revela

89% dos clientes da Arval confirmam qualidade do serviço de Gestão de Sinistros

Praticamente 9 em cada 10 clientes da Arval, empresa do grupo BNP Paribas, referem estar satisfeitos com a qualidade do serviço de Gestão de Sinistros, salientando o profissionalismo e rapidez como um factor distintivo no serviço prestado pela empresa. De acordo com os resultados do estudo anual de satisfação conduzido pela TNS, empresa líder mundial de estudos de mercado, os clientes da gestora de frota apontam a forma como os técnicos gerem os processos, a rapidez com que é providenciada uma viatura de substituição, a cobertura geográfica da rede Arval e o *reporting* prestado como uma mais valia quando deparados com situações tão incómodas como os sinistros.

O estudo, realizado entre Fevereiro e de Março de 2010, consistiu em 99 entrevistas telefónicas a utilizadores de AOV e gestão de frotas. Desde a encomenda e entrega da viatura, manutenção, seguro, gestão de combustível e relação com o cliente, até à restituição da viatura no final do contrato, todas estas etapas presentes nos contratos com a Arval foram mencionados como pontos fortes.

Segundo José Madeira Rodrigues, Director Comercial da Arval Portugal, “Compreender a opinião dos nossos clientes ao nível da qualidade de serviço é um factor chave para a Arval, e por isso estamos satisfeitos com o nível de satisfação atingido. Contudo, a Arval procura continuamente áreas de melhoria, o que permite mantermo-nos altamente focados em melhorar cada aspecto da qualidade do serviço que pretendemos fornecer aos nossos clientes.”

Para mais informações contactar, por favor:

Joana Vilaça – Joana.vilaca@lift.com.pt – 91 318 43 03

Sandra Pinto – Sandra.pinto@lift.com.pt – 91 888 85

Sobre a Arval Portugal:

Presente em Portugal desde 1999, a Arval tem cerca de 70 colaboradores repartidos entre Lisboa e Porto, os quais são responsáveis pela gestão de uma frota superior a 8.000 veículos. A Arval posiciona-se como uma organização construída à volta da especificidade de cada cliente, conciliando uma gestão local com os recursos e o know-how de um grupo internacional. A Arval entende que o Aluguer Operacional de Viaturas dever estar assente em quatro pilares, respectivamente: Consultoria, Gestão, Compromisso e *Reporting*.