

Il primo studio Arval realizzato con i clienti romeni mostra:

I clienti Arval Romania apprezzano più la stabilità della squadra dedicata a loro e la velocità dei servizi offerti dalla società

Bucarest, 27 ottobre 2010 – Arval Romania, parte del BNP Paribas Group e società di riferimento sul mercato romeno del leasing operativo auto con servizi inclusi, ha realizzato il primo studio che monitora il grado di soddisfazione dei clienti romeni.

Lo studio si è svolto al livello dell'intero gruppo tra le mesi di febbraio e marzo 2010 e sono state prese 1324 interviste telefoniche, in seguito alle quali l'Arval Romania ha registrato il miglior risultato globale dell'Europa Centrale.

Le conclusioni dello studio realizzato in Romania utilizzando la metodologia TNS Sofres, indica che l'Arval è percepita dai suoi clienti come una società che rispetta gli impegni presi e che offre servizi di qualità in concordanza con le promesse fatte. Così, il 98% delle persone intervistate pensano che l'Arval Romania offra servizi di qualità, la soddisfazione globale dei clienti partecipanti allo studio essendo del 94%.

Il 92% dei clienti partecipanti allo studio considerano che l'Arval rispetta gli impegni presi, mentre il 90% di questi apprezzano la velocità dei servizi che la società offre.

Conforme allo studio, il 100% dei clienti sono molto soddisfatti perché durante gli anni hanno beneficiato di consulenza da parte della stessa squadra di Account Manager, lo stesso essendo valido anche per la qualità della loro consulenza. A tutti questi risultati si aggiunge la percezione positiva dei clienti sull'immagine della società: così, il 97% delle persone intervistate considerano che l'Arval abbia una buona immagine.

„Siamo estremamente contenti dei risultati di questo studio che surclassa gli altri paesi dell'Europa Centrale in cui opera l'Arval. Questo indica che siamo riusciti a costruire durante questi anni in Romania una società solida che mette sul primo piano i clienti, non soltanto come desiderato, ma fattuale, giorno per giorno, attraverso l'intero portafoglio di servizi e facilità che mettiamo a disposizione” dichiara Arnault Leglaye, Managing Director Arval Romania.

Nello stesso spirito del miglioramento continuo dei servizi e delle facilità offerte ai suoi clienti, Arval Romania è la prima società di leasing operativo che ha lanciato da poco tempo **un'applicazione iPhone, Arval Mobile**, intenta ad aiutare gli utenti di risparmiare tempo e la quale, allo stesso tempo, li facilita la mobilità.

Disponibile in modo gratuito, l'applicazione **Arval Mobile** permette a qualsiasi autista di un veicolo preso dall'Arval, l'accesso a informazioni utili. Anche dal telefono connesso all'Internet, l'utente può facilmente individuare, per esempio, la più vicina officina per la manutenzione, riparazione o per il cambiamento degli pneumatici. Mediante quest'applicazione si può verificare la disponibilità di una certa officina per fare una prenotazione o si possono anche verificare tutti i servizi allocati al veicolo detenuto. In caso di emergenza, l'autista può richiedere assistenza ai nostri consiglieri tecnici, nel momento e nel posto desiderato. In più, l'indirizzo di un'officina può essere aggiunto nel sistema di navigazione iPhone per direzionare l'utente verso il punto scelto. L'applicazione è disponibile per i clienti Arval Romania sull'Internet mediante **mobile.arval.ro** per i terminali smartphone* e da AppStore per iPhone*.

Informazioni su Arval

Costituita nel 1989, Arval è una società di riferimento a livello internazionale nel leasing operativo multibrand e nel management delle flotte auto, essendo leader sul mercato del leasing operativo in Francia e Italia. Attualmente, Arval si ritrova in 39 paesi, avendo 22 unità e un'ampia rete di partnerships in altri 17 paesi.

Arval ha iniziato la sua attività in Romania alla fine del 2006. Alla fine del 2009 detteneva già una flotta gestita di 2.750 veicoli, in crescita con il 60% relativo alla fine del 2008 e un fatturato di 15 milioni di euro, di più con circa il 65% relativo al 2008.

Con 608.000 veicoli finanziati in regime di leasing operativo e 681.500 veicoli gestiti alla fine del 2009, Arval è parte del BNP Paribas Group, il leader europeo dei servizi bancari e uno dei primi 6 più forti gruppi bancari a livello internazionale, in conformità a Standard&Poor's.

Per più informazioni relative alla società, La preghiamo di visitare il sito www.arval.ro.

**** disponibile utilizzando l'accesso internet via 3G, WIFI o EDGE.***