

MARQUE  
RELATION CLIENT



## Daikin obtient les marques de garantie AFRC Relation Client 100% France et Service France Garanti.

Au cours de cet été, Daikin France a eu l'honneur d'obtenir les marques de garantie AFRC Relation Client 100% France et Service France Garanti délivrés par l'AFNOR, après un audit de ses services afférents opéré en mai dernier.

## Des atouts considérables à faire valoir en France

Sur le marché des acteurs de la pompe à chaleur, Daikin France fait figure d'exception sur le territoire national. Il s'agit de la marque à disposer du plus grand nombre de collaborateurs (hors sites industriels) et de ressources disponibles en matière de génie climatique (force de ventes, service après vente...) pour couvrir l'ensemble du territoire.

*« Ce sont de véritables forces qui ont forcément un impact sur l'image de marque de notre société. Aussi, nous avons eu le souhait de les valoriser pour prouver l'attachement de Daikin à ses clients français et ses nombreux engagements pour répondre à leurs exigences. Nous nous sommes rapprochés des services de l'AFNOR pour faire auditer nos différents services internes et ceux confiés en sous-traitance, en lien avec nos clients en vue d'obtenir les marques de garantie AFRC Relation Client 100% France et Service France Garanti », témoigne Evelyne Bechtel, directrice marketing, communication et service clients de Daikin France.*

L'audit mené par les experts de l'AFNOR a concerné la hotline technique, le contact service, le service pièces détachées, le service formation et le service clients utilisateurs, réunissant 90 collaborateurs internes et 70 intervenants externes. Ils ont observé et évalué le process des services concernés, leurs volumes d'activités et les contrôles opérés.

Obtenu en juin dernier, les marques de garantie AFRC Relation Client 100% France et Service France Garanti attestent que nos services sont 100 % localisés en France. Celle-ci est valable pendant 4 ans et s'accompagne d'un audit documentaire de vérification opéré chaque année par l'AFNOR pour s'assurer que les mêmes exigences soient atteintes.

*« Cette initiative trouve toute sa place dans notre politique RSE visant la pleine satisfaction de nos clients, la reconnaissance du travail de nos collaborateurs et le fort ancrage de nos activités sur le territoire nationale », conclut Evelyne Bechtel.*

### A PROPOS DE DAIKIN FRANCE

Spécialisé dans la fabrication de solutions hautes performances de chauffage, de rafraîchissement, de ventilation et de réfrigération fonctionnant aux énergies renouvelables, le groupe DAIKIN intervient sur les marchés du résidentiel, du tertiaire et de l'industrie.

La filiale française du groupe, Daikin Airconditioning France, fondée en 1993, est basée à Nanterre (92).

Depuis 2000, Daikin est leader sur le marché des solutions de génie climatique en France. Daikin Airconditioning France couvre l'ensemble du territoire avec l'implantation de 13 agences commerciales, 4 antennes locales, 8 plateformes techniques, 6 centres de formation et 3 pôles logistiques.

Daikin France commercialise des produits qui sont essentiellement fabriqués au sein de ses différentes usines européennes.

**FP&A - Service de Presse DAIKIN France**  
Audrey Segura : 54 Route de Sartrouville  
Parc St-Laurent - Immeuble Le Toronto - 78230 Le Pecq, France  
Tél : 01 30 09 67 04 - Fax : 01 39 52 94 65  
e-mail : audrey@fpa.fr

**DAIKIN AIRCONDITIONING FRANCE S.A.S.**  
Z.A. du Petit Nanterre - 31, rue des Hautes Pâtures  
Le Narval Bâtiment B - 92737 Nanterre Cedex  
Tél. : 01 46 69 95 69 - Fax : 01 47 21 41 60  
www.daikin.fr