

Communiqués

Mar 06, 2024 | ID: 324931

Volvo Car France annonce les nominations de Caroline Masse au poste de Directrice Expérience Clients et de Steve Pachter au poste de Directeur des Opérations Marketing

L'organisation de Volvo Car France continue sa mutation pour répondre de façon toujours plus précise aux attentes d'un marché en pleine transformation. Aujourd'hui, la société annonce la nomination de deux nouveaux directeurs au sein de son organisation : Caroline Masse au poste de Directrice Expérience Clients et Steve Pachter au poste de Directeur des Opérations Marketing. Tous deux intègrent le comité de direction de Volvo Car France et reportent à Yves Pasquier-Desvignes, en sa qualité de Président. Steve Pachter est également le porte-parole de la filiale française auprès du responsable Opérations Marketing EMEA de Volvo Cars, auquel il est également rattaché dans la cadre de la globalisation des missions marketing de la société.

Caroline Masse a rejoint Volvo Car France le 27 février 2024, à la tête du département Expérience Clients. Ingénieure de formation, Caroline Masse a débuté sa carrière au sein du groupe LVMH en tant que Chef de Produit Développement. Elle occupait auparavant le poste de Directrice de l'Expérience Clients et de la Transformation Omnicanale chez Chanel Horlogerie-Joaillerie.

Au sein de Volvo Car France, Caroline Masse s'attachera à définir la stratégie visant à renforcer l'expérience clients tout au long de son parcours auprès de la marque, à mettre en œuvre de nouveaux programmes à travers notamment le développement de nouveaux services à l'attention des clients et des concessionnaires.

L'ensemble de ses actions contribueront à développer l'image de marque Volvo à travers de nouveaux services alliant innovation, originalité et qualité.

« Caroline va nous permettre d'apporter un nouveau regard sur la relation que nous entretenons avec nos clients. Nous souhaitons proposer une nouvelle expérience, plus humaine, plus personnalisée, plus en accord avec les attentes de nos clients et moins influencée par une logique industrielle qui peut être présente dans le secteur automobile. Avec son expérience dans le secteur du luxe, Caroline portera une réflexion en parfaite adéquation avec nos valeurs et notre recherche d'excellence des produits et services que nous proposons à nos clients » se réjouit [Yves Pasquier-Desvignes, Président de Volvo Car France](#).

« Je suis ravie de rejoindre les équipes de Volvo Car France et le comité de direction afin de proposer aux clients et concessionnaires de nouvelles solutions visant à améliorer encore l'expérience de marque. La marque Volvo m'a touchée personnellement à travers ses valeurs dans lesquelles je me reconnais : placer l'humain au centre de ses préoccupations quotidiennes, assurer la sécurité de chacun mais aussi de notre planète. Nous devons transposer ces valeurs dans le parcours clients et proposer une expérience alliant bienveillance et excellence, à l'image de Volvo » déclare Caroline Masse, nouvelle Directrice Expérience Clients de Volvo Cars.

Steve Pachter a intégré Volvo Car France en 2020, en tant que Responsable CRM et Marketing Digital, après une expérience de Responsable Marketing Digital chez Up Coop en France et à l'international et de Consultant en Marketing Digital pour plusieurs comptes.

Son nouveau rôle de Directeur des Opérations Marketing au sein de Volvo Car France s'articule autour de deux axes principaux : soutenir les ambitions de ventes à court terme et créer de la

valeur autour de la marque pour stimuler sa croissance à long terme.

Pour cela, Steve Pachter va définir et assurer la mise en œuvre de la stratégie de communication de la marque en France et assurer la coordination de la communication de Volvo Car France avec les différents hubs internationaux et les agences partenaires tout en intégrant les spécificités du marché français.

« Nous félicitons Steve pour sa nouvelle position au sein de Volvo Car France. Véritable expert du marketing digital, Steve sera sans aucun doute d'une aide précieuse dans l'accomplissement de nos ambitions de digitalisation à long terme. Steve bénéficie d'une connaissance accrue de la marque et des valeurs Volvo qui lui permettront d'articuler les différents axes de communication empruntés par une marque au rayonnement internationale autour des spécificités propres à la France » déclare [Yves Pasquier-Desvignes, Président de Volvo Car France](#).

« En tant que passionné de marketing en général et de digital en particulier, intégrer le poste de Directeur des Opérations Marketing de Volvo Car France se révèle être un challenge des plus exaltants. Nous allons travailler à la création de valeur autour de notre marque car si Volvo jouit d'une bonne réputation, nous devons encore gagner en visibilité » s'enthousiasme Steve Pachter, Directeur des Opérations Marketing de Volvo Car France.

Le comité de direction de Volvo Car France se compose désormais de 9 membres :

[Yves PASQUIER-DESVIGNES, Président](#)

[Peggy BATHIAS, Directrice Administratrice et Financière](#)

[Skander BOURAOUI, Directeur Digital et IT](#)

[Marc DEBORD, Directeur Communication Corporate](#)

[Christophe DUCHATELLE, Directeur Commercial](#)

[Boris LEMERY, Directeur Développement Réseau](#)

[Caroline MASSE, Directrice Expérience Clients](#)

[Steve PATCHER, Directeur des Opérations Marketing](#)

[Marie-Noëlle PILLOT, Directrice Ressources Humaines & Développement des Compétences Réseau](#)

Volvo Cars en 2023

Pour l'ensemble de l'année 2023, Volvo Car Group a enregistré un résultat d'exploitation record de 25,6 milliards de SEK (2,25 milliards d'euros). Le chiffre d'affaires de l'exercice 2023 s'élève à un total inédit de 399,3 milliards de SEK (35,12 milliards d'euros), tandis que les ventes mondiales ont atteint 708 716 véhicules.

À propos de Volvo Car Group

Volvo Cars existe depuis 1927. Aujourd'hui, Volvo est l'une des marques automobiles les plus connues et les plus respectées au monde, avec des véhicules vendus dans plus de 100 pays. Volvo Cars est cotée au Nasdaq de Stockholm sous le nom « VOLCAR B ».

« Pour la vie. Nous voulons vous offrir la liberté de vous déplacer de manière personnalisée, durable et sûre. » Cette devise se reflète dans l'ambition de Volvo Cars — devenir un constructeur automobile entièrement électrique d'ici 2030 — et dans son engagement à réduire en permanence son empreinte carbone afin d'être climatiquement neutre d'ici 2040.

En décembre 2023, Volvo Cars comptait environ 43 400 employés à plein temps. Le siège social, le développement produit, le marketing et l'administration de Volvo Cars sont principalement situés à Göteborg, en Suède. Les principales usines de production de Volvo Cars se situent à Göteborg (Suède), Gand (Belgique), en Caroline du Sud (États-Unis) ainsi qu'à Chengdu, Daqing et Taizhou (Chine). La société possède également des centres de R&D et de conception à Göteborg et Shanghai (Chine).

Mots clés:

Corporate News, Press Releases

La description et les faits repris dans le matériel de presse concernent la gamme de voitures internationale de Volvo Cars. Les équipements peuvent être optionnels. Les spécifications peuvent varier en fonction du pays et peuvent être modifiées sans préavis.

Contacts média

Marc Debord

PR Manager
Volvo Car France SAS
Téléphone: 0156835450
marc.debord@volvocars.com

Céline Leger

Assistante Relations Publiques
Volvo Car France
Téléphone: 0156835452
celine.leger-ext@volvocars.com

Images liées



[Plus d'images >](#)

[media.volvocars.com >](https://media.volvocars.com)

[volvocars.com >](https://volvocars.com)

Copyright © 2024 Volvo Car Corporation (or its affiliates or licensors).