

LEXUS FRANCE REMET SES TROPHÉES DE LA QUALITÉ À 14 CONCESSIONNAIRES ET 9 RÉPARATEURS AGRÉÉS



- Les Trophées de la Qualité récompensent chaque année les meilleurs concessionnaires français de Lexus en matière d'expérience client.
- Le respect du sens de l'accueil « Omotenashi », qui est au cœur des valeurs de Lexus, est un critère d'évaluation particulièrement important.

L'accueil, le service ainsi que la satisfaction des clients sont des valeurs incontournables de Lexus. Elles sont au cœur de la culture japonaise et ont donné naissance à un mot : « Omotenashi ». L'Omotenashi est basé sur l'idée de recevoir un client comme un invité chez soi, ce qui est considéré comme une preuve suprême de considération au Japon.

Depuis 2016, Lexus met en œuvre un programme qualité destiné à optimiser l'expérience client qui se nomme « Programme 5 étoiles ». L'ensemble des services Vente de véhicules neufs, Vente de véhicules d'occasion et Après-Vente sont concernés et audités. Le réseau Lexus France, composé de 48 concessionnaires et 33 réparateurs agréés, est ainsi évalué chaque trimestre.

En 2019, Lexus France a décidé de créer la première édition du Trophée de la Qualité Lexus afin de récompenser les concessionnaires ayant reçu 5 étoiles à chacun des trimestres d'une année. Ce prix salue également leur capacité à mettre en pratique la philosophie « Omotenashi » inscrite depuis l'origine dans les valeurs de Lexus.

Pour 2025, quatorze concessions et neuf réparateurs agréés ont été récompensés par le Trophée de la Qualité Lexus France :

- | | |
|---|---|
| • Lexus Aix-en-Provence | • Lexus Meaux |
| • Lexus Avignon | • Lexus Melun |
| • Lexus Boulogne-Billancourt (réparateur agréé) | • Lexus Mérignac (réparateur agréé) |
| • Lexus Cannes | • Lexus Monaco |
| • Lexus Cholet (réparateur agréé) | • Lexus Nantes |
| • Lexus Clermont-Ferrand | • Lexus Nîmes (réparateur agréé) |
| • Lexus Evreux (réparateur agréé) | • Lexus Orléans |
| • Lexus Gap (réparateur agréé) | • Lexus Reims |
| • Lexus Grenoble | • Lexus Saint-Etienne (réparateur agréé) |
| • Lexus Lille | • Lexus Strasbourg |
| • Lexus Limoges (réparateur agréé) | • Lexus Toulon |
| | • Lexus Viry-Châtillon (réparateur agréé) |

Xavier Bartone, directeur Lexus France : « *Je félicite tous les concessionnaires et réparateurs agréés lauréats du Trophée de la Qualité Lexus France 2025. Ils sont particulièrement nombreux cette année, ce qui témoigne de l'engagement sans faille du réseau Lexus France pour porter au plus haut niveau les valeurs fondamentales de la Marque en plaçant le client au cœur de ses priorités et de son travail. Notre recherche collective de l'excellence dans l'accueil et le service sont une des clés de la sérénité de nos clients, et donc de notre succès.* »

Suivez-nous sur  [GroupeToyotaFr](https://twitter.com/GroupeToyotaFr)

Photos et vidéos disponibles sur <http://media.lexus.fr>

Carine Pâris
Cheffe du Département Relations Presse,
Evénementiel & Partenariats
carine.paris@toyota-europe.com

Arnaud Couturon
Responsable Presse Lexus & Gazoo Racing
arnaud.couturon@lexus-europe.com