



PERSBERICHT

Benchmark leasemaatschappijen 2018

Wagenparkbeheerders in Nederland kronen Arval in 2018 voor de 13^{de} keer op rij als de best presterende leasemaatschappij.

De benchmark leasemaatschappijen is een onderdeel van de Ilisia Research Zakelijke Mobiliteitsmonitor. Ieder jaar beoordelen 500 wagenparkbeheerders hun maatschappij op meer dan 30 aspecten van de geleverde dienstverlening.

Arval is volgens haar klanten ook in 2018 de best presterende leasemaatschappij.

De resultaten van de nieuwste meting, uitgevoerd in mei 2018, laten zien dat Arval het best wordt gewaardeerd van alle onderzochte leasemaatschappijen. De waardering van Arval door haar klanten is uitgekomen op een 8,1.

De 2^{de} positie in de ranking van de best presterende leasemaatschappijen wordt nu bezet door Alphabet, een fractie achter Arval met een 8,0 (in 2017: 7,8). Alphabet is al jaren bezig met het verbeteren van haar prestaties op bijna alle aspecten van de dienstverlening.

Direct daarachter met een stabiele waardering van 7,8 schaart zich Athlon. Zij weet haar positie op de meeste aspecten te consolideren.

Oplossen van problemen, bereikbaarheid, snelheid van reageren en de kwaliteit van de afwikkeling van schades zijn de belangrijkste tevredenheidsfactoren in 2018

Alle bovenstaande cijfers betreffen de algemene tevredenheid van de klanten over hun maatschappijen. Het verschil zit vooral in de deelaspecten van dienstverlening.

Het probleemoplossend vermogen van de (medewerkers van de) leasemaatschappij is structureel de belangrijkste bepalende factor van de algemene tevredenheid. In 2018 wordt dit geflankeerd door de snelheid van reageren van het personeel van de leasemaatschappij op alle facetten van het klantcontact (vlotte offerte verstrekking, beantwoorden van vragen etc.).

De kwaliteit van schadeafwikkeling en een flexibele instelling zijn medebepalend voor de klanttevredenheid in 2018. Zowel de lijstaanvoerders als de stijgers scoren juist op deze aspecten hoger dan de concurrentie.

Loyaliteit & aanbeveling (NPS)

Klanten van de Nederlandse leasemaatschappijen blijven over het algemeen loyaal aan hun huidige maatschappij. De resultaten van de benchmark leasemaatschappijen 2018 laten zien dat Alphabet na jaren van stijging nu over het meest trouwe klantgroep beschikt.

In het kader van de benchmark leasemaatschappijen is tevens de Net Promotor Score (NPS) gemeten; de score die wordt berekend, door het aandeel klanten dat een score van negen of tien toekent (de zogenaamde 'Promotors' of fans) te verminderen met het aandeel klanten dat een score van zes of lager toekent (de zogenaamde 'Detractors' of afhakers).

De NPS over alle gemeten leasemaatschappijen bedraagt een +6 (in 2017: +5).

Alphabet laat hier eveneens de beste prestatie zien, haar NPOS in 2018 bedraagt +22. Arval en Athlon volgen met respectievelijk + 19 en +15.

Noot voor de redactie niet bestemd voor publicatie

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met:

Thanassis Vassiliadis, Business Unit Manager

E-mailadres: thanassis@ilisia.nl

Ilisia Marketingservice B.V.

Hertogstraat 1c

5611 PA Eindhoven

tel: 06-29595029

Of bekijk onze website: www.ilisia.nl

Indien u uit ons persbestand verwijderd wilt worden of andere interessegebieden heeft, kunt u dit aangeven door een e-mail te sturen naar info@ilisia.nl, o.v.v. 'uit bestand' of door uw interessegebieden aan te geven.
