

Out of Home Media

Algeria
Angola
Argentina
Australia
Austria
Azerbaijan
Belgium
Botswana
Brazil
Bulgaria
Cameroon
Canada
Chile
China
Colombia
Costa Rica
Croatia
Czech Republic
Denmark
El Salvador
Estonia
Finland
France
Germany
Guatemala
Hungary
Iceland
India
Ireland
Israel
Italy
Japan
Kazakhstan
Korea
Latvia
Lesotho
Lithuania
Luxembourg
Madagascar
Malawi
Mauritius
Mexiko
Mongolia
Mozambique
Namibia
Norway
Oman
Panama
Peru
Poland
Portugal
Qatar
Russia
Saudi Arabia
Singapore
Slovakia
Slovenia
South Africa
Spain
Swaziland
Sweden
Switzerland
Tanzania
Thailand
The Dominican Republic
The Netherlands
Turkey
Uganda
Ukraine
United Arab Emirates
United Kingdom
United States
Uruguay
Uzbekistan
Zambia
Zimbabwe

JCDecaux Tochterunternehmen Cyclocity für seinen Kundenservice ausgezeichnet

Berlin/Paris, 14. Oktober 2016 – JCDecaux SA (Euronext Paris: DEC), die Nummer eins der Außenwerbung weltweit und die Nummer eins für öffentliche Fahrradverleihsysteme, gibt bekannt, dass die Abteilung Customer Relations von Cyclocity, dem Fahrradverleih-Service von JCDecaux, als Customer Service des Jahres 2017* in der Kategorie "individuelles Transportmittel" ausgezeichnet wird.

Mit der Auszeichnung werden Engagement und Professionalität der 70 Mitarbeiter des Kundenservice gewürdigt, die im täglichen Kontakt mit den Nutzern des Fahrradverleihsystems die zentralen Werte der Unternehmensphilosophie von Cyclocity und JCDecaux vorleben: Qualität, Exzellenz und Ansprechbarkeit für den Kunden. Während einer zehnwöchigen Phase zwischen Mai und Juli 2016 wurden von einem unabhängigen Marktforschungsinstitut 225 "Testkunden"-Projekte durchgeführt, bei denen der Kundenservice von Cyclocity telefonisch, per E-Mail, über seine Website und über soziale Medien auf die Probe gestellt wurde.

Zentrale Bewertungskriterien waren dabei:

- Kommunikationskompetenz,
- Verfügbarkeitsmanagement,
- die Qualität der gegebenen Antworten und
- die zwischenmenschliche Kompetenz.

Der Cyclocity-Kundenservice existiert seit dem Start des ersten öffentlichen Fahrradverleihsystems in Frankreich, Vélo'v, das 2005 in Lyon den Betrieb aufnahm. Er wird vollständig als In-House-Abteilung mit Sitz in Frankreich geführt. Seit seiner Gründung wurde der Kundenservice durch Aufstockung des Personals, Weiterbildung und Supervision ständig optimiert, um seinen wachsenden Aufgaben Rechnung zu tragen. Der Service ist sieben Tage in der Woche erreichbar und bearbeitet jährlich über 600.000 Anfragen.

Jean-François Decaux, Co-Chief Executive Officer von JCDecaux: "Wir freuen uns sehr, dass wir im zweiten Jahr in Folge für unseren Cyclocity-Kundenservice ausgezeichnet worden sind. Die Auszeichnung ist eine Bestätigung unserer Strategie, in unsere Mitarbeiter zu investieren und unsere öffentlichen Fahrradverleihsysteme zu einem vollwertigen Unternehmensbereich innerhalb der JCDecaux-Gruppe zu machen. Zugleich wird mit ihr unsere Flexibilität und das erfolgreiche Management eines Service gewürdigt, den wir vollständig unternehmensintern betreiben und der seit seiner Einrichtung vor 10 Jahren seinen Sitz in Frankreich hat.

Seit ihrem Start sind mit den öffentlichen Fahrradverleihsystemen von JCDecaux in Frankreich und weltweit über 555.390.000 Fahrten gemacht worden. Dieser Erfolg verdankt sich der Qualität der Serviceleistungen unserer Teams, die Tag für Tag die optimale Verfügbarkeit der Systeme garantieren und immer für die Nutzer da sind. Mein herzlicher Dank und meine Glückwünsche gelten natürlich vor allem der Abteilung Customer Relations von Cyclocity selbst. Ihr Engagement und die hohe Qualität ihrer Arbeit sind zentral für die Zufriedenheit der Nutzer unserer Fahrradverleihsysteme."

JCDecaux SA

United Kingdom: 991 Great West Road, Brentford - Middlesex TW8 9DN - Tel. : +44 (0) 208 326 7777

Head Office: 17, rue Soyer - 92200 Neuilly-sur-Seine - France - Tel. : +33 (0)1 30 79 79 79

www.jcdecaux.com

A public limited corporation with an Executive Board and Supervisory Board

Registered capital of 3,236,483.41 euros - # RCS: 307 570 747 Nanterre - FR 44307570747

Kennzahlen der JCDecaux-Gruppe:

- Umsatz im Geschäftsjahr 2015: 3.208 Millionen Euro; Umsatz im ersten Halbjahr 2016: 1.617 Millionen Euro
- JCDecaux ist in der Eurolist der Euronext Paris gelistet und wird im Index Euronext 100 geführt
- JCDecaux ist im FTSE4Good und im Dow Jones Sustainability Europe Index gelistet
- Weltweit die Nr. 1 im Bereich Stadtmöblierung (524.580 Werbeflächen)
- Weltweit die Nr. 1 im Bereich Transportmedien an über 230 Flughäfen und mit 280 Verträgen in der U-Bahn-, Bus-, Bahn- und Straßenbahnwerbung (395.770 Werbeflächen)
- Europaweit die Nr. 1 in der Großflächenwerbung (177.760 Werbeflächen)
- Nr. 1 der Außenwerbung in Europa (731.390 Werbeflächen)
- Nr. 1 der Außenwerbung im asiatisch-pazifischen Raum (236.760 Werbeflächen)
- Nr. 1 der Außenwerbung in Lateinamerika 62.860 Werbeflächen)
- Nr. 1 der Außenwerbung in Afrika (32.840 Werbeflächen)
- Nr. 1 der Außenwerbung im Nahen Osten (16.280 Werbeflächen)
- Weltweit die Nr. 1 für öffentliche Fahrradverleihsysteme; Pionier umweltfreundlicher Mobilität
- 1.129.410 Werbeflächen in mehr als 75 Ländern
- Präsenz in 4.435 Städten mit über 10.000 Einwohnern
- Reichweite täglich über 390 Millionen Menschen
- 12.850 Mitarbeiter
-

Pressekontakt:

c/o Wall AG
Frauke Bank
+49 (0) 30 33899381
frauke.bank@wall.de

JCDecaux Deutschland GmbH
Patrick Möller
+49 (0) 221 54685-0
patrick.moeller@jcdecaux.de