



Le 05/10/2009,

RENAULT SAMSUNG MOTORS : LEADER EN QUALITÉ DEPUIS 8 ANS

- Depuis 8 années consécutives, Renault Samsung Motors est n°1 en Qualité sur le marché coréen :
 - N°1 en Qualité du Produit (initiale, fiabilité à 3 ans)
 - N°1 en Qualité de Service (vente et après-vente)
 - N°1 en Satisfaction Générale Client (évaluation globale)
- Une nouvelle fois, les résultats d'enquête de Marketing Insight, spécialisée dans les études de marché automobile coréen, citent les 4 modèles de la marque comme des exemples à suivre dans le « Livre Blanc de la Qualité Automobile 2009 » :
 - SM3 N°1 en Qualité du Produit
 - SM5 N°1 en incident Qualité
 - SM7 N°1 en Qualité de vente
 - QM5 N°1 en Qualité de vente
- Issue de la reprise par Renault en septembre 2000 de la division automobile du groupe coréen Samsung, Renault Samsung Motors est filiale de Renault à 80,1%.
- RSM s'appuie sur
 - une usine ultramoderne basée à Busan, d'une capacité de production de 300 000 véhicules par an
 - un centre de recherche & développement
 - un réseau constitué de 171 points de vente.

La Qualité Renault Samsung Motors : 8 ans de leadership

En 2009, Renault Samsung Motors se classe 1er dans l'enquête de Qualité automobile coréenne, en ce qui concerne **la Qualité globale et la satisfaction des clients**.

Pour la 8^{ème} année consécutive, les modèles de Renault Samsung Motors sont à l'honneur sur le marché coréen. Véritable culture d'entreprise, la **Qualité de conception et de fabrication** des véhicules SM3, SM5, SM7 et QM5 est plébiscitée par les clients lors de l'acte d'achat.

Ces résultats confirment aussi les efforts portés à la **Qualité du Service** durant toute la vie du véhicule.

Direction de la Communication

1967, rue du Vieux Pont de Sèvres – 92109 Boulogne Billancourt Cedex

Tel.: + 33 (0)1 76 84 63 36 – Fax: + 33 (0)1 76 84 52 89

Sites : www.renault.com & www.media.renault.com

© Renault - Direction de la communication / Corporate Communications

- 1^{ère} de la catégorie des berlines compactes, **SM3** se distingue particulièrement en Qualité de Produit, qui regroupe la Qualité Initiale (après 3 mois), la Fiabilité (après 3 ans d'utilisation), ainsi que l'intention d'achat (prestations produit, performances, design, etc...). Avec plus de 13.000 unités vendues en moins de 3 mois de commercialisation, Nouvelle SM3 se classe d'ores et déjà n°2 de son segment en Corée.
- **SM5** est le meilleur véhicule du segment des berlines familiales en ce qui concerne le nombre d'incidents (Fiabilité).
- **SM7** (segment des grandes berlines) et QM5 (moyens 4X4 et crossovers) ont été élus meilleurs produits en matière de Qualité de Service (vente et après-vente).

Comme dans les autres pays où sont commercialisés les véhicules du Groupe Renault, les enquêtes indépendantes de satisfaction des clients confirment les excellents résultats mesurés en interne. Depuis plusieurs années, la robustesse de conception et de fabrication, les efforts réalisés dans le réseau de vente et d'après-vente donnent des résultats concrets à tous les niveaux.

Une enquête systématique auprès de 100 000 clients

Pendant le mois de juillet 2009, 91129 consommateurs ont participé à l'enquête supervisée par Marketing Insight. Les critères évalués dans le « Livre Blanc de la Qualité Automobile » étaient :

- **Qualité du Produit :**
 - Qualité initiale (moyenne 3 mois d'utilisation après l'achat),
 - Fiabilité (après 3 ans d'utilisation), en nombre d'incidents rencontrés,
 - Motivation d'achat (client depuis moins d'1 an), selon les critères prestations, performances, design, etc...
- **Qualité de Service :**
 - Qualité de l'acte de vente (acheteurs de moins d'1 an)
 - Qualité de l'après-vente (6 premiers mois d'utilisation)
- **Satisfaction du client :**
 - Indice de confiance pendant la première année (nombre de situations anxiogènes)
 - Satisfaction générale (moyenne des 6 premiers mois) : qualité du produit, service vente et après-vente, etc....
 -

Dans tous les domaines, Renault Samsung Motors est leader du marché face à ses concurrents, pour la 8^{ième} année consécutive. Considérant la Satisfaction de ses clients comme un objectif prioritaire, les efforts réalisés et les progrès continus devraient conforter cette position pour l'année à venir.

Qualité Automobile Enquête 2009	Moyenne du marché	Renault Samsung	Hyundai	Kia	GM	Ssang yong
Qualité Initiale *	1.67	1.13	1.33	2.01	2.48	2.98
Fiabilité *	4.39	4.17	4.04	4.44	5.58	4.80
Intention d'achat **	558	611	568	512	537	543
Vente **	765	811	770	745	749	761
Après-vente **	786	825	782	777	786	780
Confiance *	1.41	1.21	1.22	1.55	1.59	2.00
Satisfaction globale **	48.3	63.1	50.0	43.3	37.7	34.9

** Meilleur quand résultat faible / ** Meilleur quand résultat élevé*

Photos et autres caractéristiques en ligne sur nos sites INTERNET

Contact Presse : Bruno Moreau, 33 (0)1 76 84 63 36 ou 4 36 40

www.media.renault.com & www.renault.com