

### **Total Maroc est élu « Service Client de l'année » pour la 3e année consécutive**

**Casablanca, 29 octobre 2019**

Total Maroc est plébiscité pour la troisième fois par ses clients dans la catégorie « Services aux automobilistes ». Le Service Client de l'Année récompense les entreprises dont la relation client est la plus performante.

*« En décrochant une fois encore cette distinction, Total Maroc confirme son ambition et sa détermination à créer et à nourrir un lien toujours plus solide avec ses clients au travers de son réseau de 326 stations-service », déclare Tarik Moufaddal, directeur général de Total Maroc.*

L'étude, réalisée par Kantar TNS et Approche Client, s'appuie sur des tests auprès de 160 consommateurs. Ceux-ci sont conduits sous la forme de visites physiques, d'appels, d'e-mails ou encore d'interactions à travers le canal digital et permettent d'obtenir une véritable photographie des attentes exprimées au quotidien par les clients. Avec ce prix, Total Maroc continue d'apporter la preuve de sa capacité à associer qualité produit et excellence de la relation client, tant au niveau de la gamme de prestations proposées dans les stations-service de son réseau que dans ses interactions avec les clients.

*« Nos stations sont conçues comme de véritables lieux de vie, où les offres de produits et services côtoient l'offre carburant et font vivre à nos clients une véritable expérience qualitative. Notre leitmotiv : faire en sorte que les clients viennent chez nous par choix. », ajoute Tarik Moufaddal.*

Plaçant l'innovation et l'humain au cœur de sa stratégie, Total Maroc continue de se distinguer dans le Royaume par sa proximité, son accessibilité, un investissement continu dans des énergies plus propres ainsi qu'une approche personnalisée de la relation client.

#### **À propos de Total Maroc**

Présent au Maroc depuis plus de 90 ans, Total Maroc est un acteur majeur sur l'ensemble du marché des produits pétroliers : réseau de stations-service, clients industriels, lubrifiants, aviation, GPL et logistique. Depuis son implantation dans le pays, le Groupe a constamment accompagné le développement économique grâce à d'importants programmes d'investissements. Aujourd'hui, Total Maroc génère près de 600 emplois directs et plus de 5 000 emplois indirects, commercialise 1,6 millions de tonnes de produits pétroliers chaque année et compte plus de 300 stations-service à travers tout le pays. 3ème acteur de la distribution de produits et services pétroliers dans le pays, Total détient une part de marché estimée à 15 %. [www.total.ma](http://www.total.ma).



## À propos de la branche Marketing & Services de Total

La branche Marketing & Services de Total développe et distribue des produits principalement issus du pétrole et tous les services qui peuvent y être associés. Ses 31 000 collaborateurs sont présents dans 109 pays, ses offres de produits et de services commercialisées dans 150 pays. Total Marketing & Services accueille chaque jour plus de 8 millions de clients au sein de son réseau de plus de 14 000 stations-service dans 62 pays. 4<sup>e</sup> distributeur mondial de lubrifiants et 1<sup>er</sup> distributeur de produits pétroliers en Afrique, la branche commerciale de Total appuie son développement sur 50 sites de production dans le monde où sont fabriqués des lubrifiants, des bitumes, des additifs, des carburants et des fluides spéciaux.

## À propos de Total

Total est un acteur majeur de l'énergie, qui produit et commercialise des carburants, du gaz naturel et de l'électricité bas carbone. Nos 100 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus sûre, plus abordable, plus propre et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, notre ambition est de devenir la major de l'énergie responsable.

## Contact Total Maroc

Relations Médias : meriem haddaoui | +212 6 62 78 46 84 | [meriem.haddaoui@total.co.ma](mailto:meriem.haddaoui@total.co.ma)

L'intégralité de ce communiqué de presse est publiée sur le site web de la société Total Maroc : <https://www.total.ma/total-au-maroc/communiqués-de-presse>

## Avertissement

*Ce communiqué de presse est publié uniquement à des fins d'information et aucune conséquence juridique ne saurait en découler. Les entités dans lesquelles TOTAL S.A. détient directement ou indirectement une participation sont des personnes morales distinctes et autonomes. TOTAL S.A. ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait des actes ou omissions émanant desdites sociétés. Les termes « TOTAL », « Groupe TOTAL » et « Groupe » qui figurent dans ce document sont génériques et utilisés uniquement à des fins de convenance. De même, les termes « nous », « nos », « notre » peuvent également être utilisés pour faire référence aux filiales ou à leurs collaborateurs.*

*Ce document peut contenir des informations et déclarations prospectives qui sont fondées sur des données et hypothèses économiques formulées dans un contexte économique, concurrentiel et réglementaire donné. Elles peuvent s'avérer inexactes dans le futur et sont dépendantes de facteurs de risques. Ni TOTAL S.A. ni aucune de ses filiales ne prennent l'engagement ou la responsabilité vis-à-vis des investisseurs ou toute autre partie prenante de mettre à jour ou de réviser, en particulier en raison d'informations nouvelles ou événements futurs, tout ou partie des déclarations, informations prospectives, tendances ou objectifs contenus dans ce document.*