

RELATIONS CLIENTS

L'ESPRIT DE SERVICE

URBIS PARK EN BREF

Urbis Park est un acteur de référence du stationnement en France. Avec 70 000 places gérées, Urbis Park est le partenaire long terme des collectivités locales. Dans de grandes métropoles régionales - Paris, Bordeaux, Marseille, Metz, Nancy, Reims... Urbis Park conçoit, construit, finance et gère ce service public du stationnement en ouvrage et sur voirie et apporte des solutions de gestion sous forme de :

- > DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC
- > PRESTATION DE SERVICES
- > ACQUISITION EN PLEINE PROPRIÉTÉ ET/OU BAUX

URBIS PARK C'EST AUSSI :

- > **6 millions** de clients annuels (parkings en ouvrage)
- > **70 000 places** gérées (parkings : 35 000 et voirie : 35 000),
- > **60 villes** clientes dont Paris, Bordeaux, Metz, Nancy, Reims, Asnières/Seine, Versailles....
- > **3 Directions régionales** : Paris-Ile-de-France, Sud Ouest, Grand Est
- > **250 collaborateurs**
- > **40 M€** de chiffre d'affaires
- > **2 actionnaires** institutionnels français : Foncière des Régions et Crédit Agricole Assurances

Urbis Park est membre de la Fédération Nationale des Métiers du Stationnement (FNMS) et a été lauréat du Trophée Parko d'Or 2013 récompensant l'innovation "Païement du stationnement par téléphone mobile en voirie et dans les parkings."

La mesure permanente de la satisfaction de nos clients est un engagement que nous prenons. Pour cela, Urbis Park s'est doté d'outils d'écoute et de mesure qui s'inscrivent dans le sens d'une meilleure qualité de services.

CONTACTS

Philippe BOYER

Directeur du développement,
marketing et communication
T : 01 58 97 52 23
P : 06 03 71 60 21
M : philippe.boyer@urbispark.fr

Frédéric DEMAZEAU

Directeur des opérations
T : 01 58 97 52 67
P : 06 03 21 93 85
M : frederic.demazeau@urbispark.fr

URBIS PARK

69-73, boulevard Victor Hugo
93400 Saint-Ouen
T : 01 58 97 50 20
M : infos@urbispark.fr
W : urbispark.fr

L'ESPRIT DE SERVICE

L'esprit de service est désormais une composante essentielle de tous les secteurs d'activité : centré sur la qualité de service, sur une attitude positive et proactive envers le client, il prend en compte l'évolution des nouveaux modes de consommation, la multiplication des canaux de contact et leur automatisation. Dans un monde global de plus en plus urbain, l'esprit de service est un levier essentiel pour améliorer la satisfaction du client et renforcer sa confiance, ainsi qu'un critère prépondérant dans le choix et la fidélité à une marque.

Pour Urbis Park, l'esprit de services passe par des outils de mesure et d'écoute permanente de nos clients ; qu'ils soient automobilistes ou collectivités locales.

CONNAITRE NOS CLIENTS



VOTRE AVIS COMPTE

☹️ 😐 😊
Dites-le nous !

Vous avez un téléphone mobile équipé d'un lecteur de flashcode et souhaitez nous faire part d'un commentaire, d'une remarque...

Sur les caisses automatiques, flashez le code et accédez à notre questionnaire de satisfaction en ligne.

URBIS PARK
INFORMATION & DÉVELOPPEMENT

N° Cristal 0970 60 99 55
servicesclients@urbispark.fr
@urbispark

La satisfaction des clients est un mélange unique de processus opérationnels rigoureux et d'attitudes positives de la part des équipes en contact avec les clients.

Nos meilleurs ambassadeurs sont nos collaborateurs enthousiastes, motivés et engagés.

Pour assurer cette écoute clients et être une référence en matière de qualité de services, Urbis Park déploie deux types d'actions :

Sondages auprès de nos clients : ces études sous forme de sondages sorties de parkings sont réalisées par des cabinets spécialisés (DMS, TNS Sofres)

Sondages instantanés via la technologie QR Code : ces codes apposés sur les caisses de sortie permettent de mesurer en temps réel le degré de satisfaction de nos clients

ÉCOUTER NOS CLIENTS



UN RENSEIGNEMENT ?
UNE INFORMATION ?
UN MESSAGE ?

INFORMATION & DÉVELOPPEMENT

N° Cristal 0970 60 99 55
servicesclients@urbispark.fr

URBIS PARK
INFORMATION & DÉVELOPPEMENT

Pour faire part d'une réclamation et poser une question, nos clients disposent de relais directs :

- > **Numéro CRISTAL 09 70 60 99 55** disponible 6 jours/7 de 07h00 à 21h00.
- > **Courriels @servicesclients** : cette adresse dédiée est présente sur l'ensemble des supports visibles par les clients : tickets, éléments de signalétique.
- > **Maison du stationnement Urbis Park** : A Metz, Bordeaux, Laval... ces espaces commerciaux accueillent nos clients 6 jours sur 7
- > **Réseaux sociaux** : Urbis park est présent et actif sur ces nouveaux lieux d'expression facebook, Twitter, Google+

INFORMATIONS & RENSEIGNEMENTS

N° Cristal 0970 60 99 55
APPEL NON SURTAXÉ

servicesclients@urbispark.fr

FIDÉLISER NOS CLIENTS

A destination de nos clients, qu'ils soient abonnés ou clients horaires, des offres personnalisées leurs sont régulièrement proposées.

Ces offres sont destinées à récompenser leur fidélité, bénéficier de tarifs préférentiels suite à parrainage de nouveaux clients ou utilisation de véhicules propres/modes de transport doux.

Cette politique commerciale et marketing axée sur la fidélisation clients se concrétise également via les outils web Urbis Park : paiement en ligne, newsletter, prélèvement automatique...

OFFRES ABONNEMENTS VOIRIE

Des abonnements adaptés à vos besoins de stationnement !

ABONNEMENTS RESIDENTS

URBIS PARK
INFORMATION & DÉVELOPPEMENT

BEAUGRENELLE PARKING KELLER

Garez-vous à moitié prix
Offre réservée aux résidents du quartier

À ne pas rater !
3 mois à -50%
Votre place réservée

Nombre de places limitées !
Contactez-nous au 01 45 77 27 48

URBIS PARK
INFORMATION & DÉVELOPPEMENT