



10^{ème} édition de l'Élection du Service Client de l'Année : 37 élus dont 12 nouveaux lauréats rejoignent le palmarès

Les tests clients mystères ont permis d'évaluer la qualité de la relation client des entreprises récompensées, en s'adaptant aux exigences de plus en plus fortes des consommateurs français.

Paris, le vendredi 14 octobre 2016 - Pour sa 10^{ème} édition, l'Élection du Service Client de l'Année consacre 37 lauréats sur les 43 catégories évaluées. 12 nouveaux lauréats tels qu'Alain Afflelou, Groupama Banque, PMU ou Voyage Privé rejoignent le palmarès pour la 1^{ère} fois.

Organisés par Viséo Customer Insights et réalisés par Inference Operations (Groupe BVA), les tests clients mystères menés pendant 10 semaines (de mai à juillet) ont permis de récompenser les entreprises les plus performantes en matière de relation client.

Les lauréats 2017 sont :

Aéroport
PARIS AÉROPORT

Aménagement de l'habitat
SCHMIDT GROUPE

Assurance
MUTAVIE

Banque
GROUPAMA BANQUE

Banque en ligne
FORTUNEO

Bourse en ligne
BOURSE DIRECT

Constructeur automobile
RENAULT

Courtier en produits financiers
MES-PLACEMENTS.FR

Distribution d'eau
EAU DE PARIS

Distribution de plis et de colis
DHL

Distribution de produits techniques
DARTY

Distribution spécialisée
NESPRESSO

Éditeur de logiciels
EBP

Fournisseur d'électricité et de gaz
DIRECT ENERGIE

Fournitures et équipements pour l'entreprise
RAJA

Jeux en ligne
PMU

Livraison de fleurs
FLORAJET

Location de véhicules
EUROPCAR

Location longue durée automobile
ALD AUTOMOTIVE

Moyens de paiement et transfert d'argent
PAYTOP

Opticien
ALAIN AFFLELOU

Organisme de crédit
COFIDIS

Petites annonces
VIVASTREET

Produits personnalisables
PHOTOWEB

Réparation automobile
SPEEDY

Réservation en ligne
BALINEA

Restauration
KFC

Services à l'habitat
HOMESERVE

Services aux automobilistes
TOTAL

Services prépayés aux entreprises
EDENRED

Solution d'impression
BROTHER

Tourisme
VOYAGE PRIVÉ

Transport collectif de voyageurs
HOP!

Transport individuel de personnes
CYCLOCITY

Vente à distance alimentaire
CHRONODRIVE

Vente à distance de produits techniques
GROUPE LDLC

Vente à distance généraliste
VENTE-PRIVEE

Les entreprises récompensées ont fait l'objet de 225 tests clients mystères chacune :

- **150 appels téléphoniques,**
- **50 e-mails et/ou formulaires,**
- **15 navigations Internet dont 5 sur Smartphones ou tablettes,**
- **10 contacts via les réseaux sociaux.**

Cette année, face aux attentes de plus en plus fortes des consommateurs, les critères de notation de l'Élection du Service Client de l'Année ont été renforcés. Désormais, le temps d'attente maximum autorisé par téléphone pour être mis en relation avec un conseiller est de 4 minutes (contre 5 l'an dernier), les e-mails doivent être répondus sous 1 jour ouvré (contre 2 l'an dernier) et les réponses sur les réseaux sociaux doivent parvenir en 4 heures ouvrées. Le téléphone, concurrencé par l'écrit, ne compte plus que pour 50% de la note globale alors que les autres canaux (e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux) continuent à gagner du terrain.

« À l'heure où nous fêtons la 10^{ème} édition de l'Élection du Service Client de l'Année, nous sommes particulièrement fiers de voir que les entreprises se sont appropriées notre méthodologie. Celles-ci utilisent désormais toute l'année nos critères pour s'évaluer, dans un souci constant d'amélioration de la qualité de leur relation client. En effet, les consommateurs sont prêts à tirer des conséquences fortes lorsque la qualité de la relation client n'est pas au rendez-vous. En cas de déception suite à un contact avec une marque, 90% des Français sont prêts à ne plus acheter ou à interrompre leur abonnement (Observatoire des Services Clients 2016 BVA) » explique **Ludovic NODIER - Fondateur de l'Élection du Service Client de l'Année.**

Le palmarès a été dévoilé le jeudi 13 octobre devant plus de 800 personnes : Chefs d'entreprises, Directeurs de la Relation Client, Directeurs Marketing, Directeurs Commerciaux, Directeurs de la Communication....

Le signe de valorisation Élu Service Client de l'Année 2017 sera arboré par les lauréats jusqu'au 30 septembre 2017.

Pour consulter le palmarès en ligne, rendez-vous sur www.escda.fr/palmares.

À propos de l'Élection du Service Client de l'Année

Depuis 10 éditions, l'Élection du Service Client de l'Année récompense la qualité des services clients par univers de consommation. Le concours s'est installé à l'international et est organisé en Espagne (6^{ème} édition), au Royaume-Uni (3^{ème} édition) et au Maroc à partir de janvier 2017. Organisée par Viséo Customer Insights, cette élection se fonde sur une méthodologie reposant sur le principe du test client mystère. Les tests sont réalisés par Inference Operations, filiale terrain du Groupe BVA. Elle teste la relation client sur les quatre principaux canaux de contact à distance (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux). La qualité de la relation client est évaluée via 10 à 15 critères appliqués à l'ensemble de l'expérience client : avant-vente, vente et après-vente. Plus d'informations : www.escda.fr.

Contacts presse :

Sophie NOEL | Stéphanie MUTHELET - Rumeur Publique
01 55 74 52 13 - 01 55 74 52 28
sophie@rumeurpublique.fr - stephanie@rumeurpublique.fr