

ÉVÉNEMENT

27 ENTREPRISES DISTINGUÉES POUR LEUR RELATION CLIENT



La 7^e édition du prix Élu Service Client de l'Année, qui repose sur l'évaluation de la relation client à distance multicanal, a récompensé 27 sociétés, soumises cette année à 215 tests d'évaluation.



➤ Au terme des 215 tests réalisés auprès de chaque entreprise volontaire pour concourir, Viséo Conseil a remis, jeudi 17 octobre au Pavillon Cambon Capucines, à Paris, le prix Élu Service Client de l'Année à 27 sociétés. Cette manifestation, organisée par Viséo Conseil et menée par Inference Operations (Groupe BVA), récompense la qualité de la relation client multicanal à distance sur 10 à 15 scénarios spécifiquement développés pour chaque catégorie, tant sur des demandes d'avant-vente, de vente que d'après-vente. Du 6 mai au 12 juillet 2013, les entreprises candidates ont été évaluées sur le principe de tests clients mystères au travers de 50 e-mails ou formulaires, 10 navigations sur Internet, 150 appels téléphoniques et 5 contacts réseaux sociaux : une nouveauté pour cette édition. Les lauréats de l'Élection du Service Client de l'Année sont parmi les entreprises qui se sont volontairement inscrites à la com-

pétition et qui ont remporté, dans leur catégorie respective, les notes les plus élevées aux tests (note supérieure ou égale à 11,5 / 20). Au final, jusqu'à 3 150 points ont été attribués par entreprise, reprenant majoritairement les critères de la norme européenne EN NF 15838. Cette année, sur les 33 secteurs étudiés, cinq n'ont pas de lauréat, faute de note suffisante.

Les lauréats de l'édition 2014 sont :

- Acer (informatique)
- Aéroport de Paris (aéroport)
- ALD Automotive (location longue durée automobile)
- BINCK.FR (courtier en bourse en ligne)
- BforBANK (banque en ligne)
- Brother (solution d'impression)
- Bruneau (fournitures bureau)
- Carglass (réparation automobile)
- Cmonassurance.com (assurance)

- Cofidis (organisme de crédit)
- DHL Express (distribution de plis et de colis)
- Direct Énergie (fournisseur d'électricité et de gaz)
- Eau de Paris (distribution d'eau)
- Edenred (services prépayés aux entreprises)
- Europcar (location de véhicules)
- Groupon (achats et deals)
- iDTGV (transport de personnes)
- KFC (restauration)
- Materiel.net (vente à distance de produits techniques)
- Meetic (site de rencontres)
- Nespresso (vente spécialisée)
- Nestlé (alimentation)
- Philips (petit électroménager)
- Photobox (développement de photo en ligne)
- Société Générale (banque)
- Total (services automobiles)
- Vente-privee.com (vente généraliste et événementielle à distance). ■