



Palmarès de l'Élection du Service Client de l'Année 2016 : 33 Élus dont 1/3 de nouveaux lauréats

Les entreprises récompensées ont démontré leur capacité à maîtriser une relation client de plus en plus complexe avec la généralisation des nouveaux canaux du digital

La qualité de la relation client via Facebook est en forte amélioration, avec une note globale en hausse de 24,5% (14,40/20 contre 11,57/20 l'année dernière)

Paris, le vendredi 16 octobre 2015 - La 9^{ème} édition de l'Élection du Service Client de l'Année récompensait hier soir 33 entreprises pour la qualité de leur relation client. Dans chaque catégorie, l'entreprise lauréate est celle qui a obtenu la note la plus élevée aux 225 tests clients mystères (et une note minimum de 11,50/20), organisés par Viséo Conseil et réalisés par Inference Operations (Groupe BVA).

Les tests ont été menés suivant le principe du client mystère, qui consiste à faire entrer un consommateur en contact avec une entreprise de manière anonyme, avec pour mission d'apprécier le traitement de sa demande, selon des règles objectives et prédéfinies. L'Élection du Service Client de l'Année évalue la qualité de la relation client à distance des entreprises participantes, tant sur des demandes d'avant-vente, de vente que d'après-vente.

Si certains lauréats semblent indétrônables et sont présents au palmarès depuis plus de 5 ans comme ALD Automotive, Direct Energie, Nespresso, Total ou vente-privee ; l'Élection du Service Client de l'Année 2016 accueille **8 primo lauréats** (Abritel, Chronodrive, Schmidt - Cuisinella (Groupe SALM), Cyclocity - JC Decaux, Digitick, Interflora, Volkswagen Group, Motoblouz) et **3 lauréats retrouvent leur place** après une absence plus au moins longue (Bruneau, iDTGV et Mutavie). Renouvelé à 30%, le palmarès traverse ainsi cette année de profondes évolutions.

Les 33 lauréats 2016 :

Lauréats	Catégorie
ABRITEL	Tourisme
ACER	Informatique
AÉROPORTS DE PARIS	Aéroport
ALD AUTOMOTIVE	Location longue durée automobile
BFORBANK	Banque en ligne
BOURSE DIRECT	Bourse en ligne
BROTHER	Solution d'impression
BRUNEAU	Fournitures et équipements pour l'entreprise
CEGID	Éditeur de logiciels
CHRONODRIVE	Vente à distance alimentaire
COFIDIS	Organisme de crédit
CYCLOCITY - JC DECAUX	Transport individuel de personnes
DHL INTERNATIONAL EXPRESS	Distribution de plis et de colis
DIGITICK	Réservation de spectacles et cinémas
DIRECT ENERGIE	Fournisseur d'électricité et de gaz
EAU DE PARIS	Distribution d'eau
EDENRED	Services prépayés aux entreprises
IDTGV	Transport collectif de voyageurs
INTERFLORA	Livraison de fleurs
KFC	Restauration
LDLC	Vente à distance de produits techniques
MEETIC	Site de rencontres

MOTOBLOUZ	Vente à distance accessoires et pièces de véhicules
MUTAVIE	Assurance
NESPRESSO	Distribution spécialisée
NESTLÉ	Alimentation
SCHMIDT - CUISINELLA	Aménagement de l'habitat
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	Banque
SPEEDY	Réparation automobile
TOTAL	Service aux automobilistes
VENTE-PRIVEE	Vente à distance généraliste
VOLKSWAGEN GROUP	Constructeur automobile
W3 LTD - VIVASTREET	Petites annonces

Les lauréats de l'Élection du Service Client de l'Année sont les entreprises qui se sont volontairement inscrites à la compétition et qui ont remporté, dans leur catégorie respective, les notes les plus élevées (minimum 11,50/20). Au total, 38 catégories ont été évaluées, ce qui signifie que 5 catégories n'ont pas été récompensées.

Avec une note moyenne de 16/20, 20% supérieure à celle des non lauréats, les lauréats sont majoritairement homogènes sur l'ensemble des canaux de contact. Leurs notes moyennes s'étalent de 15,74 pour les e-mails et formulaires à 16,14 sur les réseaux sociaux (Facebook).

Réalisés du lundi 4 mai au vendredi 10 juillet 2015, chaque entreprise a fait l'objet de **225 tests clients mystères** :

- 150 appels téléphoniques,
- 50 e-mails ou formulaires,
- 15 navigations Internet (dont 5 sur tablettes ou smartphones),
- 10 contacts via les réseaux sociaux (*3^{ème} année d'évaluation pour ce canal*).

Au final, ce sont jusqu'à 3 285 critères évalués par entreprise, reprenant majoritairement les critères de la norme européenne EN NF 15838.

« Depuis 8 ans, l'Élection du Service Client de l'Année met en lumière les stratégies de relation client des entreprises, qui ont compris que des services clients de qualité contribuent à l'image et à la valorisation immatérielle de leur entreprise. » explique **Ludovic NODIER, Président de Viséo Conseil et Fondateur de l'Élection du Service Client de l'Année**. *« Distinguer des secteurs aussi variés que le tourisme, l'aménagement de l'habitat, la vente à distance alimentaire ou la livraison de fleurs montre que la qualité de la relation client est devenu primordial pour toutes les entreprises et concerne tous les secteurs d'activités. »*

Le palmarès a été dévoilé jeudi 15 octobre devant plus de 650 personnes, chefs d'entreprises, responsables de services clients, directeurs marketing, directeurs commerciaux et directeurs de la communication.

Les lauréats arboreront le signe de valorisation Élu Service Client de l'Année 2016 jusqu'au vendredi 30 septembre 2016.

Pour consulter le palmarès en ligne, [cliquer ICI](#).

À propos de Viséo Conseil

Fondée en 2007, [Viséo Conseil](#) est une société de conseil en Gestion de la Relation Client, qui accompagne les entreprises dans la définition de leur stratégie en relation client, sa mise en place et son pilotage. Les préconisations opérationnelles et réalistes de Viséo Conseil ont vocation à exploiter la valeur ajoutée née de la relation client. Dans cette même logique, ses équipes ont développé la solution [myViséo](#) (en mode SaaS) qui permet d'évaluer la qualité de la relation client délivrée et le niveau de satisfaction des clients.

Depuis 8 ans, Viséo Conseil est connue du grand public pour organiser [l'Élection du Service Client de l'Année](#) en France, en Espagne et au Royaume-Uni.

Contacts presse :

Sophie NOEL | Stéphanie MUTHELET - Rumeur Publique

01 55 74 52 13 – 01 55 74 52 28

sophie@rumeurpublique.fr – stephanie@rumeurpublique.fr