



Communiqué de presse

## Résultats de la 11<sup>ème</sup> édition de l'Élection du Service Client de l'Année

Paris, le 19 octobre 2017 - Pour sa 11<sup>ème</sup> édition, [l'Élection du Service Client de l'Année](#), l'événement indépendant de la relation client, vient de récompenser ce jeudi soir, sous le chapiteau du Cirque Alexis GRUSS, les nouveaux lauréats disposant d'une relation clients performante. Parmi les 43 catégories représentées, 11 entreprises conquièrent le prix pour la première fois tels que Belambra Clubs, Cogedim, Gémo tandis que 7 reprennent leur titre après l'avoir perdu (JPG, Société Générale, Meetic, Samsung...). Les entreprises lauréates pourront utiliser le signe de valorisation Élu Service Client de l'Année 2018 jusqu'au 30 septembre 2018.

Organisés par Viséo Customer Insights et réalisés par le Groupe BVA, les tests clients mystères menés pendant 10 semaines (de mai à juillet 2017) ont permis de récompenser les entreprises les plus performantes en matière de relation client.

### Les lauréats par catégorie :

**Aéroport**  
AÉROPORTS DE NICE CÔTE D'AZUR

**Assurance**  
MÉDICIS

**Banque**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

**Banque en ligne**  
MONABANQ

**Bourse en ligne**  
BINCK.FR

**Constructeur automobile**  
RENAULT

**Constructeur électronique grand public**  
SAMSUNG

**Courtier en produits financiers**  
MES-PLACEMENTS.FR

**Distribution de plis et de colis**  
DHL

**Distribution de produits techniques**  
BOULANGER

**Distribution d'eau**  
EAU DE PARIS

**Distribution spécialisée**  
NESPRESSO

**Fournisseur d'électricité et de gaz**  
DIRECT ENERGIE

**Fournitures et équipements pour l'entreprise**  
JPG

**Grande distribution**  
LIDL

**Informatique**  
ACER FRANCE

**Jeux**  
PMU

**Livraison de fleurs**  
FLORAJET

**Location de matériel**  
LOXAM

**Location longue durée automobile**  
ALD AUTOMOTIVE

**Manufacturier pneumatique**  
CONTINENTAL FRANCE

**Solution de mobilité et d'accessibilité**  
THYSSENKRUPP ENCASA

**Modes et accessoires**  
GÉMO

**Opticien**  
ALAIN AFFLELOU

**Organisme de crédit**  
COFIDIS

**Petit électroménager**  
GROUPE SEB

**Petites annonces**  
VIVASTREET

**Produits personnalisables**  
PHOTOWEB

**Promotion immobilière**  
COGEDIM

**Réparation automobile**  
SPEEDY

**Restauration**  
KFC FRANCE

**Services à l'habitat**  
HOMESERVE

**Services aux automobilistes**  
TOTAL

**Services prépayés aux entreprises**  
EDENRED

**Site de rencontres**  
MEETIC

**Solution d'impression**  
KONICA MINOLTA

**Tourisme**  
BELAMBRA CLUBS

**Transport collectif de voyageurs**  
HOP!

**Transport individuel de personnes**  
CYCLOCITY - JC DECAUX

**Vente à distance accessoires et pièces de véhicules**  
MOTOBLOUZ

**Vente à distance alimentaire**  
CHRONODRIVE

**Vente à distance de produits techniques**  
LDLC

**Vente à distance généraliste**  
VENTE-PRIVEE

## Une méthodologie qui s'adapte à l'évolution des comportements des consommateurs



### La remise des prix : un moment festif partagé par toute l'entreprise

Le palmarès a été dévoilé ce jeudi 19 octobre devant plus de 900 personnes. Chefs d'entreprises, Directeurs de la Relation Client, Directeurs Marketing, Directeurs Commerciaux, Directeurs de la Communication... ont accompagné leur équipe pour fêter leur victoire et saluer leur travail au quotidien.

« L'un des moments forts de cette 11<sup>ème</sup> édition est bien entendu la remise des prix. C'est l'occasion pour les entreprises lauréates de partager leur victoire avec leurs équipes et récompenser leur travail. Relayé encore au second plan dans beaucoup d'entreprises, le service client devient alors une pierre angulaire dans la stratégie des entreprises et montre toute son importance.

Je suis ravi que l'Élection du Service Client de l'Année y contribue et permette surtout d'aiguiller les consommateurs vers les entreprises les plus performantes en matière de relation client. » souligne **Ludovic NODIER - Fondateur de l'Élection du Service Client de l'Année.**

Pour consulter le palmarès en ligne, rendez-vous sur [www.escda.fr/palmares](http://www.escda.fr/palmares).

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

Depuis 11 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 (7<sup>ème</sup> édition), au Royaume-Uni (4<sup>ème</sup> édition) et au Maroc (1<sup>ère</sup> édition) ainsi qu'au Canada depuis 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 BVA. Elle teste la relation client sur les cinq principaux canaux de contact à distance (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux et chat). 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 sur [escda.fr](http://escda.fr).

### Contact presse :

Clément BENALIA – 01 71 19 46 30 - [cbenalia@escda.fr](mailto:cbenalia@escda.fr)