



ACADEMIE DU SERVICE

Expériences humaines et digitales

Cofidis, première entreprise labellisée « Équipe heureuse, clients heureux »

À l'occasion de son 13^e colloque annuel, l'Académie du Service a révélé que l'organisme de crédit est le premier lauréat du label « Équipe heureuse, clients heureux », qui valorise la mise en œuvre de la Symétrie des Attentions. Ce concept montre le rapport étroit entre la relation d'une marque avec ses clients et celle des relations au sein de l'entreprise.



Ce label a été délivré après trois audits complets, réalisés en septembre 2019 auprès des clients (20 questions issues du baromètre annuel Cultures Services*), des collaborateurs (38 questions) et des dirigeants (20 questions avec preuves) de Cofidis. Les experts de l'Académie du Service ont ensuite analysé de manière approfondie la stratégie d'expérience clients et collaborateurs présentée par la société.

Cofidis a obtenu une note moyenne supérieure à 70 sur 100

Ces audits s'appuient sur 11 dimensions très exigeantes, de la capacité d'initiative des collaborateurs perçue par les clients au droit à l'erreur toléré par le management, ou encore le sentiment qu'ont les clients d'être sincèrement écoutés comparé à celui des collaborateurs en interne.

« Ce label montre que Cofidis est une entreprise capable de répondre aux attentes des Français en matière de responsabilité des entreprises. En confrontant les points de vue de toutes ses parties prenantes, Cofidis exprime sa volonté de faire vivre la symétrie des attentions au sein de son organisation. »

Thierry Spencer, Directeur associé de l'Académie du Service et co-créateur du label

« Nous sommes fiers d'observer qu'un grand nombre de dirigeants s'approprie désormais le concept de Symétrie des Attentions. Cofidis prouve qu'il ne s'agit pas d'une simple posture mais d'une traduction managériale concrète perçue par les clients. »

Jean-Jacques Gressier,
Fondateur de l'Académie du Service

« Je suis convaincu qu'un collaborateur heureux fait un client heureux. Cofidis est la première entreprise à obtenir ce nouveau label sur la symétrie des attentions, nous en sommes très fiers. Répondre à notre ambition permanente d'être l'entreprise leader de l'expérience client et partenaire, adaptée au nouveau monde, où chacun peut être soi-même au service de tous, est notre priorité. »

Nicolas Wallaert, Directeur général de Cofidis

*Baromètre Cultures Services 2019 : il combine deux mesures de performance - la satisfaction client et l'ancrage de la culture de service chez les collaborateurs, qui permet ainsi de mesurer l'impact de la Symétrie des attentions dans les organisations. L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1 800 personnes du 5 au 19 septembre 2019 par EasyPanel.

A PROPOS DE  ACADEMIE DU SERVICE

L'Académie du Service (academieduservice.com) est un cabinet de conseil et formation leader en mise en œuvre de la culture du service dans les entreprises. Nous imaginons, contribuons et partageons au plus grand nombre l'expérience client de demain (Tendances et Networking) et nous aidons à designer et à déployer l'expérience humaine et digitale dans les entreprises (Conseil et Formation). La Symétrie des Attentions® (symetriedesattentions.com) est le concept qui structure nos méthodes et garantit le succès de nos clients. Nous intervenons dans plus de 20 pays et comptons plus de 300 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité.

CONTACT PRESSE

01 41 10 08 03
06 84 34 55 35

Les Rois Mages - Louise Henry
louise.henry@lesroismages.fr