



« Élu Service Client de l'Année 2016 »

Pour la 4^e année, les consommateurs récompensent Cofidis pour la qualité de sa relation client

Villeneuve d'Ascq, le 16 octobre 2015 – Pour la quatrième année, les consommateurs récompensent Cofidis pour la qualité de son expérience client sur l'ensemble des canaux de contact. Que ce soit par téléphone, portail web ou encore via application mobile, les 700 conseillers Cofidis basés à Villeneuve d'Ascq (59) s'entretiennent avec leurs clients de façon personnalisée et sans script. Une organisation atypique centrée sur la proximité relationnelle entre le client de Cofidis et son conseiller, récompensée aujourd'hui comme pour les années 2012, 2014 et 2015.

Avec le développement du digital et l'évolution de tendances de consommation, Cofidis a pour ambition de **continuer à innover** en développant des **solutions multicanales et sur-mesure** pour assurer un service continu de qualité et adapter l'expérience client aux nouveaux besoins des consommateurs.

Guillaume Leman, Directeur de la Relation Client, commente :

« Depuis plus de 30 ans, Cofidis place l'expérience client au cœur de son expertise. Etre élue « Service client de l'année » pour la 4^e fois récompense la qualité de la relation client Cofidis dans la durée. Une nouvelle fois, cette distinction est avant tout celle de nos équipes et 700 conseillers qui travaillent et incarnent au quotidien nos valeurs de bienveillance et d'écoute. »

Pour aider les consommateurs à mieux gérer les budgets, Cofidis développe également des outils pédagogiques dédiés à l'accompagnement de la gestion budgétaire telle que les [applications gratuites](#) pour Smartphones permettant de visualiser l'état de son budget et de maîtriser ses dépenses (Pocket Budget), ou encore garder ses documents importants à portée de main (Pocket Docs).



Élu Service Client de l'Année*

Créé en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un **évènement indépendant** qui propose aux entreprises d'**apprécier la qualité de leur service client**. Les entreprises sont auditées par secteur d'activité par un large panel de consommateurs. Plus de **200 tests** « clients mystères » sont réalisés pour évaluer disponibilité, relationnel et qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact.

*Etude Inférence Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2015 – Plus d'infos sur : www.esca.fr

À propos de COFIDIS France

Avec 2 millions de clients et 350 enseignes partenaires, Cofidis est depuis plus de 30 ans l'un des principaux acteurs du crédit à la consommation en France (crédits renouvelables et prêts personnels, solutions de paiement, rachat de créances et partenariats). Acteur fortement engagé dans l'accompagnement de ses clients, Cofidis s'appuie sur un conseil personnalisé, des outils & services innovants et la pédagogie du crédit pour faire du consommateur un acteur de son budget, informé et responsable. Cofidis contribue également au dynamisme commercial des enseignes de distribution et sites e-commerce grâce à des solutions performantes et sur-mesure en matière de facilités de paiement (carte 4 étoiles, 1euro.com, 3xCB, crédit amortissable). Pour en savoir plus : www.cofidis.fr

Contact presse

H O P
S C O
T C H

PARIS

Lauriane Chalard

lchalard@hopscotch.fr

01 58 65 01 24