



Communiqué de presse
Villeneuve d'Ascq, le 10 octobre 2019



COFIDIS est « Élu Service Client de l'année 2020 »

L'excellence relationnelle, le pari réussi de Cofidis

Pour la 8^{ème} année (dont 7 années consécutives), Cofidis est « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Organisme de crédit ». En obtenant une note historique, l'entreprise surperforme par rapport aux acteurs de sa catégorie et intègre pour la première fois le classement des 10 meilleurs services clients en France.

« Être « Élu Service Client de l'année » pour la 8^{ème} année, dont la 7^{ème} année consécutive, est une véritable fierté. Sans parler du fait que pour la première fois, Cofidis est reconnu parmi l'un des dix meilleurs services clients de France. Cette distinction récompense tous nos efforts mis en œuvre ces dernières années et témoigne de la qualité de service apportée chaque jour par nos 800 conseillers basés en France » déclare Antoine Goeb, Directeur des clientèles de Cofidis France.

Une nouvelle fois, Cofidis arrive en tête sur l'ensemble de ses canaux de communication : téléphone, e-mail, navigation internet, chat et Facebook.

Plusieurs résultats montrent que Cofidis se distingue sur l'intégralité des canaux :

- **Téléphone** : 99% des clients apprécient la qualité d'écoute du conseiller et estiment que le vocabulaire utilisé est adapté.
- **E-mail** : 90% des emails reçoivent une réponse dans la journée et 100% des clients apprécient la qualité et la constance du ton employé.
- **Navigation internet** : 100% de disponibilité & accessibilité, 100% des clients apprécient le moteur de recherche (FAQ) qui utilise les mots simples.
- **Chat** : 100% des clients apprécient la qualité globale de la conversation. Un délai moyen de réponse de 23 sec.
- **Facebook** : 100% des réponses traitées en moins de 2h. Un délai moyen de réponse de 4 min.

Un service client multicanal centré sur l'humain

Depuis ses débuts, Cofidis met en œuvre toute son expertise pour garantir le meilleur service client ; fait

d'écoute, de confiance, de réactivité et de proximité. Grâce à la multitude d'outils proposés, Cofidis est au plus près de ses clients pour leur offrir un accompagnement individuel et personnalisé tout au long de la vie de leur crédit.

« La souscription d'un crédit à la consommation est un acte engageant qui requiert un réel accompagnement. Nous nous sommes adaptés aux nouveaux usages et avons développé un service client multicanal pour être présent à chaque étape du parcours client. Notre présence, sur les canaux traditionnels mais aussi digitaux, nous permet de répondre de manière rapide et efficace, quelle que soit la sollicitation », ajoute Antoine Goeb.

Bien que les pratiques se digitalisent, Cofidis est convaincu que rien ne remplacera la relation humaine. C'est pourquoi l'entreprise a fait très tôt le pari de l'excellence relationnelle. Cette conviction, qui vise à placer l'humain au cœur de la relation client, anime l'ensemble des 1.400 collaborateurs de Cofidis, dont les 800 conseillers clientèles basés en France, au siège de Villeneuve d'Ascq (Nord).

« Nous améliorons nos outils digitaux mais nous n'oublions pas l'humain. Au fil des années, nous avons su tisser des relations fortes avec nos clients et partenaires et tout cela, grâce à l'excellence relationnelle que chaque collaborateur s'attache à mettre en œuvre. Cet engagement s'applique également en interne. Nous croyons au principe de la symétrie des attentions : un collaborateur heureux fait un client heureux », conclut Antoine Goeb.

A propos de « Élu Service Client de l'Année »

Créé en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement 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.

A 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, assurance, 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 et www.cofidis-retail.fr

Contacts presse

Agence Babel

Astrid Billard - 01 53 00 11 75 - astrid.billard@agencebabel.com

Radu Boata - 01 53 00 10 68 - radu.boata@agencebabel.com