



## « Élu Service Client de l'Année 2014 » Cofidis de nouveau plébiscitée par les consommateurs

Villeneuve d'Ascq, le 18 octobre 2013 – [Cofidis](#) remporte le Prix « [Élu Service Client de l'Année 2014](#) » dans la catégorie « Organisme de crédit ». Déjà primée en 2012, Cofidis est distinguée cette année encore pour l'excellence de sa relation client. Un nouveau gage de confiance qui récompense l'engagement durable de Cofidis auprès de ses clients sur l'optimisation continue de ses services.



« Ce prix récompense avant tout le travail des 700 conseillers Cofidis, qui œuvrent au quotidien pour offrir une relation personnalisée à chacun de nos clients » se réjouit Guillaume Leman, Directeur de la relation client chez Cofidis France. « Il témoigne aussi de la confiance durable que nous accordent les consommateurs, et nous encourage à redoubler d'efforts pour satisfaire leurs besoins. C'est certain, cette réélection nourrit l'amélioration continue de notre expertise en faveur de la satisfaction de nos clients. »

### Un gage d'excellence auprès des professionnels et du grand public

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 organisme externe et indépendant. Un large panel d'enquêteurs réalise des tests « clients mystères » pour évaluer disponibilité, relationnel et qualité de la relation client.

Cofidis participe au concours « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie 'Organisme de crédit' afin de mesurer chaque année la satisfaction de ses clients, et de confronter ses résultats à ceux de ses concurrents. La réélection en 2014 de Cofidis au titre de « Élu Service Client de l'Année » témoigne des efforts ininterrompus de l'entreprise pour exceller dans les relations qu'elle tisse avec ses clients. Cofidis a déployé au cours de ses trois décennies d'existence des moyens innovants et multicanaux pour se rapprocher toujours plus des consommateurs, et en faire des acteurs informés et responsables de leur budget.

- ✓ Par téléphone :
  - La disponibilité de **plus de 700 conseillers** organisés en petites équipes spécialisées.
  - La mise en œuvre d'une **politique de formation volontariste des conseillers**, pour apporter aux clients un avis d'expert et créer la relation la plus personnalisée possible, adaptée à chaque situation.
- ✓ Sur internet :
  - Un **espace client simple et ergonomique**, qui offre des vidéos d'explication et de démonstration des processus de souscription, de gestion ou encore d'analyse de profil.
  - Un portail client annexe, [Facilivie](#), qui contient des **outils de gestion budgétaire**, des informations et des conseils.
- ✓ Sur Smartphones : des [applications mobiles](#) simples, gratuites, et téléchargeables par tous :
  - **Pocket Docs** : pour garder ses justificatifs et documents importants à portée de main (disponible sur [iPhone](#) et [Android](#))

- **Pocket Budget** : pour visualiser l'état de son budget disponible et maîtriser le rythme de ses dépenses (sur [iPhone](#) et [Android](#)).

### **Cofidis : un engagement historique et continu au service de ses clients**

Avec 2 millions de clients et 650 enseignes partenaires, Cofidis se distingue par son engagement historique en faveur de l'excellence de la relation client. Véritable pionnière dans ce domaine, Cofidis a rédigé en 2007 le **premier référentiel de certification de services pour le secteur du crédit** en collaboration avec SGS-ICS.

Cofidis mène par ailleurs tous les mois des **enquêtes de satisfaction** auprès d'un panel de 400 prospects et clients. « *Elles nous permettent d'avoir un retour immédiat sur la satisfaction de nos clients, et d'améliorer en continu la qualité de nos services* », note Guillaume Leman. « *Nous sommes d'ailleurs très heureux de constater qu'en moyenne sur l'année le taux de satisfaction atteint 92% et que plus d'1 client sur 2 juge l'accompagnement Cofidis 'excellent' ou 'très bon' »\*\*.*

Forte de la confiance que lui accordent ses clients, Cofidis fait évoluer sa signature en 2013. « [Changez votre regard sur le crédit](#) » est une invitation à casser les idées reçues et à découvrir les valeurs qui font l'excellence de la relation client chez Cofidis. Transparence, proximité, responsabilité, humanité et innovation sont au cœur de l'accompagnement offert par Cofidis à ses clients.

\* *Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.*

\*\* *Selon la norme NF*

### **À propos de Cofidis France**

Avec 2 millions de clients et 650 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](http://www.cofidis.fr)



**Laetitia DE COMBARIEU**  
[ldecombarieu@hopscotch.fr](mailto:ldecombarieu@hopscotch.fr)  
01 58 65 00 34

**Lauriane CHALARD**  
[lchalard@hopscotch.fr](mailto:lchalard@hopscotch.fr)  
01 58 65 01 24