



Communiqué de presse  
Villeneuve d'Ascq, le 20 octobre 2017

## **COFIDIS « Elu Service Client de l'année 2018 »**

**Pour la 6<sup>ème</sup> année, les consommateurs plébiscitent  
Cofidis pour la qualité de son service client**

**Pour la 6<sup>ème</sup> année (dont 5 années consécutives), Cofidis est « Elu Service Client » de l'année dans la catégorie « organisme de crédit ». Une nouvelle distinction qui témoigne de la confiance durable des consommateurs à Cofidis et à son service Client multicanal : téléphone, e-mail, navigation internet, chat et Facebook.**

« Nous sommes fiers d'être à nouveau Elu Service Client de l'année pour la 6<sup>ème</sup> année, dont 5 années consécutives. Ce Prix témoigne de l'excellence du service que nous proposons à nos clients et la confiance durable qu'ils accordent à Cofidis. Cela récompense également l'engagement et le professionnalisme de nos 800 conseillers clientèle », déclare Guillaume Leman, Directeur des clientèles et des partenariats de Cofidis France.

**Le service client Cofidis à l'honneur : 1<sup>er</sup> de sa catégorie sur les canaux « téléphone », « e-mail », « navigation internet » et « chat » !**

Une nouvelle fois cette année, le service client Cofidis a été distingué. Quelques chiffres :

- **Téléphone** : 98% des clients apprécient la qualité d'écoute du conseiller
- **E-mail** : 100% des clients apprécient la qualité et la constance du ton employé
- **Navigation internet** : 100% de disponibilité & accessibilité
- **Chat** : 100% des clients apprécient le ton et le style employés

« Alors que les clients adoptent un parcours de plus en plus omnicanal, la force du service client Cofidis est d'assurer une homogénéité du contact client sur l'ensemble des canaux. Cela nécessite une excellence opérationnelle de la part des équipes, aussi bien sur les fondamentaux que sur la personnalisation de la relation. A ce titre, nous accordons une grande priorité à la formation des collaborateurs et nous les encouragerons à échanger et partager leurs bonnes pratiques », ajoute Guillaume Leman.

### **L'expérience client, au cœur de la stratégie de Cofidis**

L'expérience client fait partie intégrante de l'ADN et de la stratégie de différenciation de Cofidis. L'excellence de la qualité et la personnalisation de la relation client constituent des enjeux majeurs pour l'entreprise, qui s'attache à innover et développer des solutions pour apporter un conseil toujours plus individualisé. Avec le développement croissant du digital dans le parcours client, « froid » par nature, l'ambition de Cofidis est de créer une proximité à distance avec ses clients. Les équipes sont ainsi formées aux usages et aux codes spécifiques de ce nouveau canal de communication.

« Le développement du digital dans le parcours client est une réalité. Nous avons innové l'an dernier en proposant le chat à nos clients et ils peuvent également nous contacter sur Messenger. Pour autant, nous sommes conscients que tous nos clients ne sont pas digitaux et notre ambition est de proposer un éventail large de solutions, y compris les canaux traditionnels », conclut Guillaume Leman.

### 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](http://www.cofidis.fr) et [www.cofidis-retail.fr](http://www.cofidis-retail.fr)

### Contacts presse

#### Agence Babel

Xavier Roc – 01 53 00 10 58 –

[xavier.roc@agencebabel.com](mailto:xavier.roc@agencebabel.com)

Mélanie Sourdot – 01 53 00 11 92 -

[melanie.sourdot@agencebabel.com](mailto:melanie.sourdot@agencebabel.com)

