



## « Élu Service Client de l'Année 2015 »

### Pour la 3<sup>ème</sup> année, les consommateurs plébiscitent Cofidis

ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE / RELATION CLIENT / SATISFACTION CLIENT / RÉSEAUX SOCIAUX / EXCELLENCE SERVICIELLE / COFIDIS

**Villeneuve d'Ascq, le 17 octobre 2014 – Fidèle à sa réputation d'excellence relationnelle, Cofidis remporte le Prix « [Élu Service Client de l'Année 2015](#) » dans la catégorie « Organisme de crédit ». Pour la troisième année, les consommateurs récompensent Cofidis pour la qualité de sa relation client sur l'ensemble des canaux de contact. Cette nouvelle distinction atteste de la confiance durable que les consommateurs accordent à Cofidis et à son service client.**



**2012, 2014, 2015... la qualité du service client Cofidis à nouveau mise à l'honneur !**

Pour la troisième année, **Cofidis se distingue par l'excellence de son service client** : l'entreprise se hisse **en tête du classement** dans la catégorie « Organisme de crédit ».

Que ce soit par téléphone, e-mail, internet ou encore à travers les réseaux sociaux, les conseillers Cofidis se distinguent par leur **réactivité**, la **pertinence** des réponses qu'ils apportent ou encore leur **courtoisie**. Les clients mystères font également part de leur satisfaction quant à **l'amélioration des services** proposés par l'entreprise : sur l'ensemble des canaux de contact, ceux-ci enregistrent une progression de **+15,17%** par rapport à l'édition 2014. Ce résultat témoigne des moyens mis en place par Cofidis pour **optimiser ses services en continu** et tisser avec ses clients une relation durable qui s'appuie sur des **valeurs de proximité, de transparence et de bienveillance**.

*« L'excellence relationnelle a toujours été au cœur de notre métier et nous y travaillons au quotidien depuis plus de 30 ans. Etre Élu Service Client de l'Année pour la 3<sup>ème</sup> fois récompense notre travail et surtout, souligne notre engagement dans la durée. Nous sommes aujourd'hui très fiers de nos équipes qui créent une relation de proximité avec nos clients et ce, dans un secteur très contraint, qui ne peut pas, par définition, utiliser tous les leviers d'enchantement traditionnels. »* commente Guillaume Leman, Directeur de la Relation Client.

#### **Un engagement multicanal en faveur de la satisfaction client**

Acteur historique du crédit à distance, **Cofidis innove depuis trente ans** pour être en phase avec les besoins des consommateurs. Cofidis propose un **service client multicanal**, accessible par téléphone, e-mail, via le portail internet de la marque ou encore sur les réseaux sociaux. Soucieuse de **poursuivre son développement sur Facebook**, l'entreprise a **sensibilisé ses conseillers** aux spécificités et au fonctionnement des réseaux sociaux, au travers d'**ateliers** et d'un **guide de bonnes pratiques**. Un engagement fort, qui explique les scores excellents obtenus par Cofidis sur Facebook : **+34%** par rapport à l'année dernière avec par exemple, 1h02 en moyenne de délai de réponse.

*« L'expérience sur les réseaux sociaux est pour nos clients une évidence et pour nous, une opportunité à saisir afin d'assurer la continuité de la relation. Nos conseillers sont à même d'interagir avec nos clients sur l'ensemble des canaux de contact. Cette exigence d'excellence est le moteur de notre développement, aussi bien vis-à-vis de nos clients que de nos partenaires, avec lesquels nous construisons des relations durables et de confiance. »* indique Guillaume Leman, Directeur de la Relation Client chez Cofidis France.



### 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.

\*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2014 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.

### 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)



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

**Rozenn Vallet**  
[rvallet@hopscotch.fr](mailto:rvallet@hopscotch.fr)  
01 58 65 00 47