



**10ème édition de l'Élection du Service Client de l'Année :
les inscriptions sont ouvertes !**

L'évènement indépendant de la relation client célèbre cette année une étape importante avec sa 10ème édition

Les entreprises qui souhaitent concourir pour obtenir le signe de valorisation Élu Service Client de l'Année 2017 auront jusqu'au vendredi 11 mars 2016 pour déposer leur dossier de candidature

Paris, le lundi 4 janvier 2016 - Viséo Customer Insights donne le coup d'envoi de l'Élection du Service Client de l'Année à laquelle les entreprises peuvent postuler à compter du lundi 4 janvier 2016. Cette année, la méthodologie évolue pour mieux répondre aux exigences des consommateurs, constatées au cours des tests clients mystères et via l'Observatoire des Services Clients 2015 BVA-Viséo Conseil.

Des réponses attendues toujours plus rapidement

Les entreprises récompensées seront désignées suite à la réalisation par Inference Operations - Groupe BVA de tests clients mystères par téléphone, e-mails, navigations Internet et via les réseaux sociaux. Cette année, la méthodologie devient plus exigeante, avec des critères de temps de réponse plus courts, aussi bien au téléphone que par e-mail ou encore par les réseaux sociaux.

L'Observatoire des Services Clients 2015 a mis en relief une tolérance des consommateurs au temps d'attente de plus en plus réduite : 87% souhaitent

attendre moins de 4 minutes au téléphone avant d'être mis en relation avec un conseiller. Ils sont en outre 55% à exiger une réponse à leur e-mail en moins de 24 heures et 66% ne veulent pas attendre plus de 60 minutes sur les réseaux sociaux.

Une prise en compte de la baisse de régime du téléphone

Pour la première fois en 2015, l'e-mail devient l'outil de contact privilégié des consommateurs : 57% l'ont déjà utilisé au cours des 12 derniers mois, contre 55% pour le téléphone. C'est pourquoi le poids des différents canaux par rapport au téléphone (qui représentait 70% de la note globale) est rééquilibré.

Les lauréats de l'Élection du Service Client de l'Année 2017, feront chacun l'objet de 225 tests clients mystères :

- 150 appels téléphoniques,
- 50 e-mails et/ou formulaires,
- 15 navigations Internet dont 5 sur smartphones ou tablettes,
- 10 contacts via les réseaux sociaux.

Selon son univers de consommation, l'entreprise est évaluée face à ses concurrents (3 entreprises minimum par catégorie) et devra obtenir la note la plus élevée de sa catégorie (minimum 11,5/20) pour devenir lauréat. Seule une entreprise peut être désignée lauréat par catégorie.

Agenda de la 10ème édition :

- Du lundi 4 janvier au vendredi 11 mars : Inscription des entreprises participantes
- Vendredi 5 février : Petit-déjeuner de présentation
- Du lundi 2 mai au vendredi 8 juillet : Tests clients mystères
- Jeudi 13 octobre : Remise des prix

Pour retrouver le palmarès de l'Élection du Service Client de l'Année 2016 : escda.fr/palmares.

À propos de l'Élection du Service Client de l'Année

Depuis 9 ans, l'Élection du Service Client de l'Année récompense la qualité des services clients par secteur d'activité. Le concours s'est installé à l'international et est organisé en Espagne (6ème édition) et au Royaume-Uni (3ème édition). Organisée par Viséo Customer Insights, cette élection se fonde sur une méthodologie reposant sur le principe du test client mystère. Les tests sont réalisés par Inference Operations, filiale terrain du Groupe BVA. Elle teste la relation client sur les quatre principaux canaux de contact à distance (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux). La qualité de la relation client est évaluée via 10 à 15 critères appliqués à l'ensemble de la chaîne : avant-vente, vente et après-vente. Plus d'informations : escda.fr