



Communiqué de presse - Paris, le 10 février 2009

BVA, PARTENAIRE ÉTUDES DE « L'ÉLECTION DU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2010 »

Évènement consommateur indépendant, l'Élection du Service Client de l'Année valorise la qualité du service fourni. Elle offre aux consommateurs, toujours plus exigeants, un repère attestant de la qualité de la relation client et une visibilité pour l'entreprise et le service public (administrations, collectivités territoriales, municipalités, offices de tourisme...) de promouvoir la qualité de ses services à chaque étape de la relation client.

BVA, 5^{ème} institut d'études marketing s'associe à « l'Élection du Service Client de l'année 2010 ». Expert dans la mesure de la relation client, BVA va analyser pendant 6 à 8 semaines la qualité des services clients des entreprises participantes. BVA réalisera les 160 tests par entreprise avec une équipe spécialement dédiée, composée d'une dizaine de personnes, sur le principe du « client mystère ». Les entreprises participantes seront donc testées de manière anonyme et en situation réelle, suivant des scénarii prédéterminés, sur des problématiques rencontrées quotidiennement par ceux-ci, pour aboutir à un indicateur fiable et objectif de la qualité du service offert.

Les scénarii utilisés prennent en considération l'avant-vente (information qui amène à s'intéresser ou à acheter un produit ou un service), la vente et l'après-vente (optimisation et gestion de la relation).

Trois canaux de la relation client seront évalués : le téléphone, l'Internet et le courrier postal selon un règlement rigoureux déposé chez Maître Fabienne Laval, huissier de justice. Cette année les tests du canal Internet se renforcent, le libre service Internet fait désormais parti des évaluations.

L'ensemble des tests sera effectué durant le second et le troisième trimestre 2009, plus particulièrement entre les mois de mai et juillet 2009. Le service client de l'entreprise, qui aura obtenu le meilleur résultat de sa catégorie, sera Élu Service Client de l'Année 2010, et en récompense pourra utiliser pendant un an ce signe distinctif de valorisation dans toute sa communication. La remise des prix se déroulera le 22 octobre 2009.

Agenda :

- - **Lundi 2 février 2009** : ouverture des inscriptions à l'Élection du Service Client de l'Année 2010 et de l'Élection du Service Public de l'Année 2010
- - **Vendredi 27 mars 2009** : clôture des inscriptions
- - **Du lundi 18 mai au vendredi 10 juillet 2009** : déroulement des tests « clients mystères »
- - **Jeudi 22 octobre 2009** : soirée de remise des prix

Rendez-vous sur www.eluserviceclientdelannee.com pour vous inscrire !

A Propos de l'Élection du Service Client de l'Année

Évènement consommateur de l'année, l'Élection du Service Client de l'Année valorise la qualité du service fourni. Elle offre aux consommateurs et aux usagers un repère attestant de la qualité de la relation client et une visibilité pour l'entreprise et le service public (administrations, collectivités territoriales, municipalités, offices de tourisme...). Remise des prix le 22 octobre 2009.

Pour en savoir plus : www.eluserviceclientdelannee.com

A Propos de Ludovic Nodier, fondateur de l'Élection du Service Client de l'Année et de Viséo Conseil

Pendant sa formation universitaire en commerce et gestion, Ludovic Nodier crée et encadre un réseau de distribution indirecte en téléphonie mobile de 25 points de vente et une centaine de commerciaux. Après deux ans passés chez un fabricant de matériel électronique comme responsable des salons internationaux, il devient en 2001 Directeur du Service Clients puis du Service Grands Comptes d'une filiale de Siemens. En 2005, il devient indépendant et accompagne de grands groupes dans la mise en place et le développement de leur relation client. En janvier 2007, pour poursuivre le développement de l'activité et répondre à la demande croissante des clients, il crée Viséo Conseil.

Contacts presse - Agence Point Virgule

Annabel Verrier / Marion Lauria

Email : averrier@pointvirgule.com / mlauria@pointvirgule.com

Tél. : +33 (0)1 73 79 50 59 / +33 (0)1 73 79 50 67