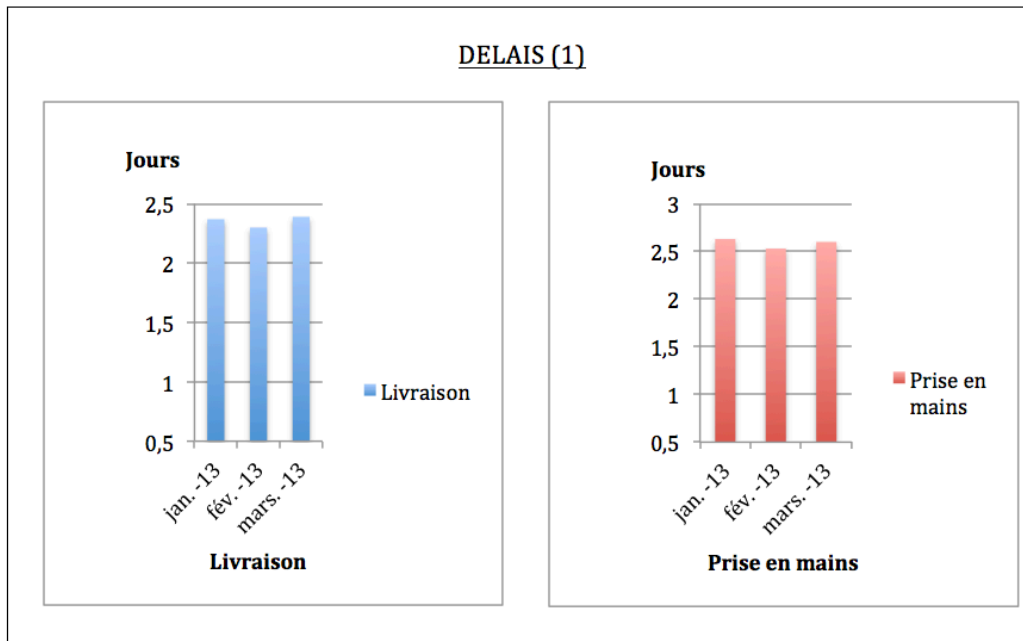




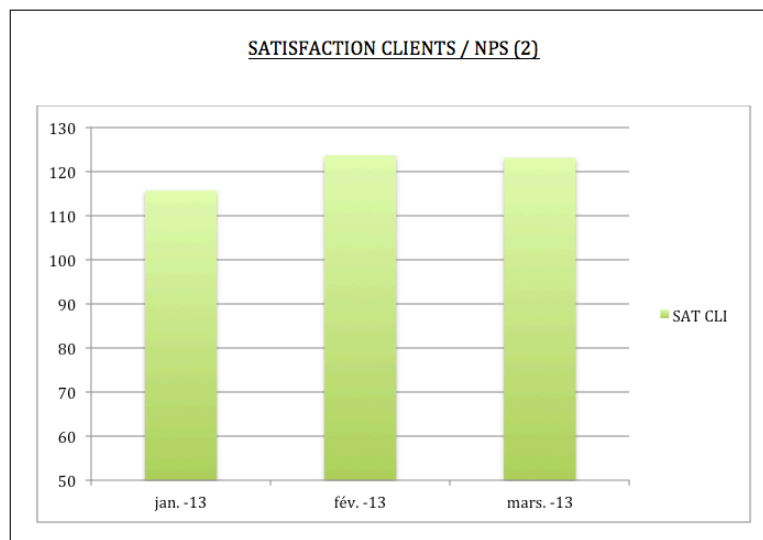
COMMUNIQUE DE PRESSE
Aix-en-Provence, le 30 avril 2013

Logistique du e-commerce

**MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LE SECTEUR DU COLIS :
TABLEAU DE BORD MARS 2013**



(1) Mesure ITinSell www.itinsell.com



(2) Mesure WebHelp www.webhelp.fr. Le NPS (Net Promoter Score) est un outil d'évaluation de la satisfaction client qui prend la forme d'un indice calculé par soustraction du pourcentage de détracteurs au pourcentage de promoteurs de la marque. L'indice moyen de 2012 a été retenu comme la **base 100 de référence**.



Le mois de mars 2013 a été marqué par un épisode neigeux exceptionnel, notamment dans le nord de la France, impactant les délais de livraison et de prise en mains réelle.

Ces derniers sont passés respectivement de 2,30 et 2,53 en février 2013 à **2,39 jours et 2,60 jours en mars 2013**. Quant à la mesure de la relation client « NPS », elle est la même que le mois précédent.

A propos des baromètres Colis Privé

Depuis le 1^{er} janvier 2013, Colis Privé, numéro 1 privé de la livraison de colis au domicile des particuliers, met mensuellement à disposition du public le résultat des mesures de sa qualité de service. Ces mesures, effectuées par deux tiers de confiance indépendants, concernent le délai moyen de livraison et de prise en mains réelle, et l'évaluation de la satisfaction client (NPS). La publication mensuelle permet aux consommateurs de disposer d'informations pertinentes et certifiées destinées à suivre, dans le temps, l'évolution des indicateurs de qualité de service de Colis Privé. Ces mesures barométriques mensuelles permettent à Colis Privé d'identifier les points d'amélioration quotidiens à mettre en œuvre pour satisfaire à sa promesse de livrer les consommateurs à leur domicile entre 48 et 72 heures. Elles ont également vocation à devenir un outil de management destiné à renforcer la culture de la qualité de service dans l'entreprise et, ainsi, d'en stimuler l'élévation du niveau.



A propos de Colis Privé - www.colisprive.com

Colis Privé est l'opérateur privé numéro 1 de la livraison de colis au domicile des particuliers. En 2012, Colis Privé, qui emploie 300 collaborateurs, a distribué plus de 25 millions de colis à travers son réseau de 1700 livreurs de proximité, assurant le maillage de tout le territoire national grâce à 18 agences régionales et 9000 relais. Les plus grands acteurs du e-commerce ont choisi Colis Privé pour la qualité de ses prestations, sa flexibilité et ses services innovants.

Contact presse :

Nathalie Cattoire-Desmassias

Tél. : 01 46 99 10 80/ 06 26 32 45 21

Email : ncattoire@aromates.fr