

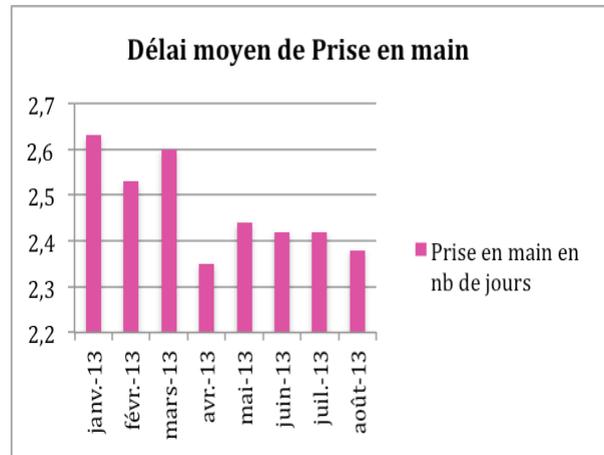
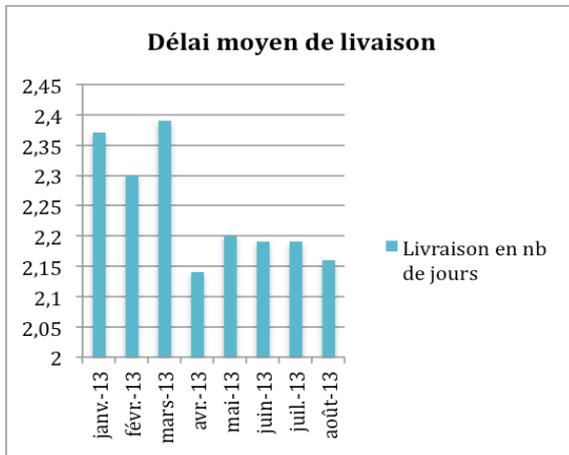


**COMMUNIQUE DE PRESSE**  
**Aix-en-Provence, le 30 septembre 2013**

**Logistique du e-commerce**

**MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE ET DES DELAIS DE LIVRAISON :  
COLIS PRIVE accélère !**

**Avec ces nouvelles données livrées par les baromètres du mois d’Août 2013, Colis Privé, numéro 1 privé de la livraison de colis au domicile des particuliers pour le e-commerce confirme ses objectifs de toujours améliorer ses délais de livraisons et la satisfaction de ses clients. Pour ce mois-ci les chiffres parlent d’eux-mêmes :**



Pour le mois d’août, le délai moyen de livraison est de **2,16 jours**. Le délai de prise en main réelle est, quant à lui, de **2,38 jours** et la mesure de la relation client (NPS) de **132,43**.



A noter et compte-tenu des particularités de distribution du mois d’août, Colis Privé a su maintenir un taux de satisfaction (NPS<sup>3</sup>) à la hauteur des ambitions de Colis Privé.

L’objectif de Colis Privé est toujours d’atteindre un délai de livraison de 48 heures, performance qui fera de Colis Privé le N°1 sur les délais et la qualité de service. En effet,



agir sur le principal frein au e-commerce évoqué par les consommateurs est au cœur des préoccupations de Colis Privé. Ces derniers résultats sont le reflet de la bataille que livre Colis Privé sur les délais et la qualité de service.

(1) *Mesure ITinSell* [www.itinsell.com](http://www.itinsell.com)

(2) *Mesure WebHelp* [www.webhelp.fr](http://www.webhelp.fr)

(3) *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.*

#### **A propos des baromètres Colis Privé**

Depuis le 1<sup>er</sup> 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](http://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 réparties de façon homogène sur tout le territoire. Partenaire de 9 000 relais, Colis Privé s'inscrit également dans une logique de proximité en permettant aux destinataires de récupérer leur colis au plus près de chez eux. Les plus grands acteurs du e-commerce ont choisi Colis Privé pour la qualité de ses prestations, sa flexibilité et ses services innovants. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, Colis Privé met mensuellement à disposition du public le résultat des mesures de sa qualité de service. Pour le mois d'août 2013, le délai moyen de livraison est de 2,16 jours. Le délai de prise en main réel est, quant à lui, de 2,38 jours et la mesure de la relation client (NPS) de 132,43.

#### **Contact presse :**

Stéphanie Lefebvre-Oustry

Tél. : 01 46 99 10 80 - Email : [slefebvre@aromates.fr](mailto:slefebvre@aromates.fr)