



COFIDIS est « Élu Service Client de l'année 2019 »

L'accessibilité et la personnalisation, au cœur de l'expérience client chez Cofidis

Pour la 7^{ème} année (dont 6 années consécutives), Cofidis est « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Organisme de crédit ». Cette distinction témoigne de la confiance durable de nos clients et récompense l'excellence relationnelle des 800 conseillers clientèles de Cofidis.

Cette année, Cofidis est le leader sur l'ensemble des canaux de communication : téléphone, e-mail, navigation internet, chat et Facebook.

« Nous sommes fiers d'être à nouveau Élu Service Client de l'année pour la 7^{ème} année, dont 6 années consécutives. Cette récompense distingue l'excellence de notre service client, dont les forces sont l'accessibilité et la personnalisation de la relation avec nos clients. Nous allons poursuivre nos efforts afin de toujours proposer l'expérience la plus qualitative sur l'ensemble des canaux de communication », déclare Antoine Goeb, Directeur des clientèles de Cofidis France.

Le service client Cofidis à l'honneur : 1^{er} de sa catégorie sur l'ensemble des canaux : « téléphone », « e-mail », « navigation internet », « chat » et Facebook !

Une nouvelle fois cette année, le service client Cofidis a été distingué :

- **Téléphone** : 97% des clients apprécient la qualité d'écoute du conseiller. 100% des conseillers clientèle utilisent un vocabulaire adapté.
- **E-mail** : 96% des emails reçoivent une réponse dans la journée.
- **Navigation internet** : 100% de disponibilité & accessibilité, 100% des clients apprécient la qualité de réponse.
- **Chat** : 100% des clients apprécient le ton et le style employés. Un délai moyen de réponse de 24 sec.
- **Facebook** : 100% des clients apprécient la qualité et la constance du ton employé.

L'accessibilité et la personnalisation, au cœur de l'expérience client Cofidis

L'accessibilité est l'une des priorités du service client de Cofidis. Les clients sont ainsi à même de contacter les conseillers dans un temps d'attente réduit, sur une palette large de canaux à leur libre choix : traditionnels comme le téléphone (37s de temps d'attente en moyenne) et via des outils digitaux comme le Chat, Facebook (2h23 de délai moyen de réponse) ou Messenger.

« L'enjeu est d'être présent là où nos clients le sont. Il est nécessaire de s'adapter à leurs usages et c'est pourquoi nous sommes présents sur une palette large de canaux de communication. Nous réfléchissons à étoffer notre offre, notamment pour répondre encore mieux aux usages de nos clients millenials », ajoute Antoine Goeb.

A cela s'ajoute la personnalisation de la relation client. Les 800 conseillers clientèles sont en mesure d'apporter des réponses adaptées aux besoins de chaque client. L'enjeu est notamment d'échanger sur des sujets parfois techniques en des termes simples, clairs et de façon pédagogique.

« Elu Service Client de l'Année » a également récompensé Cofidis sur des critères, comme l'empathie du conseiller au téléphone ou encore le ton employé dans un e-mail. Cette récompense valide ici notre conviction : l'humain, à savoir nos clients comme nos collaborateurs, est une valeur fondamentale chez Cofidis.

« La force du service client Cofidis est d'être en capacité d'apporter une réponse instantanée, personnalisée, claire et pertinente à chaque client, dans sa situation spécifique. Afin d'y parvenir, la formation continue de nos collaborateurs est essentielle. Nos 800 conseillers clientèles sont des experts, qui incarnent une valeur forte de notre ADN : la considération. Nous en sommes très fiers », conclut Antoine Goeb.

A propos de « 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.

A propos de COFIDIS France

Avec 2 millions de clients et 350 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, assurance, 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 et www.cofidis-retail.fr

Contacts presse

Agence Babel

Clémentine Duguay – 01 53 00 10 97 –

clementine.duguay@agencebabel.com

Radu Biota – 01 53 00 10 68 – radu.biota@agencebabel.com

