

Communiqué de presse

Bouygues Telecom élue n°1 de la relation client pour la quatrième année consécutive

Bouygues Telecom vient de remporter pour la quatrième fois consécutive le 1^{er} Prix du Podium de la Relation Client BearingPoint/TNS Sofres pour le secteur de la téléphonie mobile. Cette distinction s'ajoute à la certification AFAQ AFNOR « NF Service Centre de Relation Client » que l'opérateur est le seul à détenir pour l'ensemble de ses activités Mobile et Fixe, confirmant son savoir-faire, la qualité de sa relation client et son leadership.

Le Podium de la Relation Client BearingPoint/TNS Sofres récompense les entreprises qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. L'enquête a été réalisée en avril 2010 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers (représentatifs de la population française) de plus de 175 entreprises et organisations.

Le Podium évalue l'ensemble des dimensions de la relation client avec une analyse spécifique sur une thématique. Cette année, il a mis en évidence la relation client digitale. Bouygues Telecom est donc distinguée dans une nouvelle spécialité, après la relation client en direct (magasins Club Bouygues Telecom) en 2009, la relation client participative en 2008 et la relation client durable en 2007.

Pour Alain Niccolai, directeur général adjoint de Bouygues Telecom, « être récompensé quatre fois de suite alors que notre relation client est examinée chaque année à travers un prisme différent, c'est une vraie reconnaissance pour l'ensemble des collaborateurs. C'est le signe que la voie que nous avons choisie – offrir le meilleur service à nos clients quel que soit le canal par lequel ils nous contactent - est la bonne. Nous les avons toujours placés au centre de nos préoccupations, ils le sentent et ils le disent. Qu'ils soient assurés que nous continuerons ».

En 2009, Bouygues Telecom avait obtenu la certification « NF Service Centre de Relation Client » pour son activité Fixe grand public quelques mois seulement après son arrivée sur ce marché. L'entreprise possède cette même certification pour son activité Mobile depuis 2006 ce qui fait d'elle le seul opérateur doublement certifié.

Cette certification est fondée sur des engagements qualitatifs et quantitatifs définis par des professionnels de la relation clients et des Associations de Consommateurs sous l'égide du Groupe AFNOR. Les 26 exigences portent sur l'accueil, l'information fournie aux clients, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et la formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients...

Une relation client multi-canal

Bouygues Telecom privilégie l'accueil, le conseil, le service et l'accompagnement de ses clients grâce à trois points d'entrée complémentaires :

- **Le site Internet** www.bouyguetelecom.fr
Avec 6 millions de visiteurs uniques par mois, le site Internet représente le point de contact le plus utilisé par les clients. Bouygues Telecom l'a enrichi avec une plate-forme d'entraide

communautaire ou les internautes partagent leurs connaissances, opinions et expériences... Des conseillers de clientèle Bouygues Telecom dédiés certifient ou complètent les réponses apportées. http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/f_nav/accueil

- **Le Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT)**

Véritables lieux de dialogue, ces 600 points de vente sont dotés, comme le site Internet, d'outils permettant de réaliser une étude personnalisée sur l'usage et la consommation du client. Les conseillers de vente peuvent intervenir directement sur le dossier du client en effectuant des modifications sur son offre et ses services.

- **Les conseillers de clientèle**

Ouvrant au sein d'équipes polyvalentes, ils assurent un suivi personnalisé à chaque client qui dispose d'un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble de ses demandes (mobile, fixe, TV, Internet).

A propos de Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 10 394 000 clients Mobile, 428 000 clients Fixe et 9 000 collaborateurs. Son ambition est de "devenir la marque préférée de service de communication Mobile, Fixe, TV et Internet" et de libérer les usages en privilégiant l'accueil, le conseil, le service et l'accompagnement de ses clients.

Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et neo en 2006.

En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention d'ideo les Tout-en-un la première offre quadruple play du marché (téléphonie Mobile, Fixe, TV et Internet).

En 2010, Bouygues Telecom devient, grâce à ideo 24/24 le premier opérateur à proposer une offre quadruple play avec appels mobiles illimités 24h/24. L'année verra aussi le lancement d'une offre Très Haut Débit Fixe.

Son réseau Mobile couvre plus de 98% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 81% de la population.

Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFAQ AFNOR Certification, l'entreprise a aussi été élue n°1 de la relation client en téléphonie mobile* pour la quatrième année consécutive. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 600 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.

* Podium de la Relation Clients BearingPoint-TNS Sofres (avril 2010)

Contacts presse

Adeline Soubie – 01 58 17 97 06 – asoubieb@bouyguetelecom.fr

Guillaume Stérin – 01 58 17 94 82 – gsterin@bouyguetelecom.fr

Pour plus d'informations :

bouyguetelecom.fr 