



Bouygues Telecom reçoit le Prix Excellence Client 2020

Paris, le 04 mars 2020 - Bouygues Telecom vient de recevoir le Prix Excellence Client 2020 qui récompense une pratique exemplaire de l'expérience client.

Dans un marché ultra-concurrentiel et face à des attentes et exigences de clients de plus en plus fortes, Bouygues Telecom a souhaité, il y a 18 mois, créer une « *Direction de l'Expérience Clients et Collaborateurs* », qui conçoit, optimise et pilote la qualité de nos parcours clients mais également des parcours et des outils de nos collaborateurs.

L'attention portée aux clients et leur satisfaction a toujours été au cœur de la stratégie de Bouygues Telecom. Mais aujourd'hui, nous avons conscience que l'amélioration de la qualité de l'expérience vécue par nos clients est directement liée à l'expérience vécue par nos collaborateurs, dans une totale Symétrie des Attentions.

La « *Direction de l'Expérience Clients et Collaborateurs* » propose ainsi aux 10 000 collaborateurs en contact avec nos clients (centres de relations clients internes et externes, boutiques, techniciens intervenants à domicile) des outils et des process optimisés. Ceux-ci intègrent désormais quatre dimensions qui sont la qualité, l'immédiateté, la fluidité, l'intuitivité, exigées autant par le client que par le collaborateur, dans un souci de cohérence et d'exigence partagé.

Cet engagement des collaborateurs pour renforcer l'excellence de l'expérience client illustre la nouvelle plateforme de marque de l'entreprise « On est fait pour être ensemble », qui traduit le lien durable que Bouygues Telecom souhaite créer avec ses clients.

Ce prix récompense les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients. Les entreprises lauréates du Prix Excellence Client ont été évaluées sur la base de 3 indicateurs objectifs : la satisfaction et la recommandation client, mesurée selon le baromètre Européen Satisfaction Client Ipsos-Trusteam, la culture de service évaluée par l'Académie du Service et la performance analysée par Trusteam Finance.

Contact presse : Caroline Chaix – cchaixcr@bouyguetelecom.fr – 01 58 17 98 44

À propos de Bouygues Telecom

Opérateur global de communications, Bouygues Telecom se démarque en apportant tous les jours à ses 15 millions de clients le meilleur de la technologie. L'excellence de son réseau 4G, ses services dans le fixe et le Cloud leur permettent de profiter simplement, pleinement et où qu'ils soient, de leur vie digitale. Bouygues Telecom est fier des innovations apportées depuis 20 ans aux Français et sa stratégie restera toujours la même : démocratiser les nouvelles technologies.

www.bouyguetelecom.fr #OnEstFaitPourEtreEnsemble

A propos du Prix Excellence Client 2020 : Créé en 2017, le Prix Excellence Client a été conçu par l'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance pour récompenser les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients. L'originalité de ce prix unique repose sur la complémentarité des expertises et la méthodologie développée par chaque partenaire : Ipsos mesure la satisfaction client, l'Académie du Service évalue l'ancrage de la culture client et Trusteam Finance analyse les moyens mis en œuvre pour satisfaire durablement les clients.

Baromètre européen de la satisfaction client Ipsos-Trusteam : évaluation des scores de satisfaction et de recommandation (NPS – net promoter score) de plus de 900 marques par un panel de 100 000 clients interrogés, soit plus de 1 000 personnes sollicitées dans 16 secteurs et dans 5 pays.