



## **Bouygues Telecom élu « Meilleure Chaîne de Magasins 2027 » dans la catégorie Téléphonie**



*À l'heure du digital et de l'intelligence artificielle, cette distinction vient récompenser la transformation engagée par Bouygues Telecom pour renforcer le rôle de ses boutiques et faire de la proximité et de l'accompagnement humain des marqueurs forts de sa relation client.*

**Meudon-la-Forêt, le 23 septembre 2026** – Bouygues Telecom remporte le trophée « Meilleure Chaîne de Magasins 2027 »<sup>1</sup> dans la catégorie Téléphonie. Pour la première année d'existence de cette catégorie, Bouygues Telecom s'est distingué face à ses concurrents. Issu du vote des consommateurs, ce label vient reconnaître la qualité de l'expérience client en boutique et l'engagement quotidien des équipes de Bouygues Telecom. Pour cette édition, 1 649 consommateurs ont évalué Bouygues Telecom dans le cadre de l'étude Qualimétrie. L'opérateur obtient notamment la note de 9,50/10 sur la compétence, les conseils et les équipes et de 9,23/10 sur la qualité du service après-vente et/ou du service client.

### **Faire évoluer le rôle de la boutique pour accompagner les clients de bout en bout**

Depuis 2025, **Bouygues Telecom fait le choix de renforcer le rôle de ses boutiques et les compétences de ses conseillers.** L'opérateur mène ainsi une transformation de fond de son réseau physique de près de 500 boutiques, avec un objectif : permettre aux équipes en magasin **d'accompagner davantage les clients de bout en bout, au-delà de la vente et du conseil.**

Les conseillers disposent désormais de nouveaux outils leur permettant de **prendre en charge directement en boutique 90 % des demandes d'assistance commerciale** : explication de facture, gestion d'un impayé, suivi de commande, prise de rendez-vous avec un technicien ou encore échange de box. Lorsque la résolution nécessite l'intervention d'un spécialiste, **le conseiller reste l'interlocuteur unique du client et assure le suivi de sa demande jusqu'à sa résolution.**

Cette évolution permet ainsi aux équipes d'être **au plus proche des clients et de les accompagner jusqu'à la résolution complète de leur demande.**

### **Miser sur les compétences des équipes pour faire la différence**

Cette transformation s'est accompagnée d'un important volet de formation afin de donner aux équipes les compétences et les moyens nécessaires pour assurer ce nouveau rôle. Au total, **1 610**

---

<sup>1</sup> Étude réalisée en France par Qualimétrie pour Gabaon du 26 mars au 06 juillet 2026 sur 1 078 100 votes.

**conseillers de vente ont été formés, représentant 33 810 heures de formation entre février et juin 2025** accompagnés d'experts de la Relation Client. Depuis le lancement de cette transformation, **plus de 400 000 actes de relation client relevant de ce périmètre élargi ont ainsi été réalisés directement en boutique.**

*« Cette distinction est avant tout celle de nos équipes et vient récompenser leur engagement quotidien auprès de nos clients. Nous avons fait le choix de renforcer le rôle de nos boutiques pour leur permettre d'accompagner toujours plus largement nos clients. Notre ambition est simple : leur apporter des réponses concrètes et assurer un accompagnement de bout en bout, au plus près de leurs besoins. »*, déclare **Régis Van Brussel, Directeur Général RCBT - Distribution multicanale et bancaire.**

### **L'accompagnement humain reste essentiel**

Chaque mois, **1,7 million de personnes se rendent dans les boutiques Bouygues Telecom**. Dans l'univers de la téléphonie mobile et des offres Box, les clients ont encore besoin **d'écoute, de pédagogie, de conseil et parfois simplement d'un interlocuteur capable de les accompagner jusqu'à la résolution complète de leur demande.**

Pour Bouygues Telecom, l'enjeu est ainsi **d'être au plus proche de ses clients**, d'améliorer leur expérience et de les fidéliser durablement. Une ambition qui se traduit par un niveau de satisfaction élevé : depuis le début de l'année, **les boutiques affichent une note moyenne de 4,86/5, sur la base de plus de 120 000 répondants<sup>2</sup>.**

**Cette transformation s'inscrit pleinement dans le pilier Client de Cap 2030**, le plan stratégique de Bouygues Telecom. Pour la mener à bien, l'opérateur a fait le choix d'allier un important dispositif de formation de ses équipes à de nouveaux outils destinés à faciliter leur quotidien et renforcer l'accompagnement des clients. Parmi eux, un assistant IA intégré aux outils des conseillers, leur permet d'obtenir instantanément des réponses sur les produits, les processus et les actes de la relation client. Avec près de 10 000 questions traitées chaque mois, cet outil leur permet de gagner en efficacité et de consacrer davantage de temps à l'accompagnement des clients.

**Contact presse :** [alberry@bouyguetelecom.fr](mailto:alberry@bouyguetelecom.fr) – 01 39 26 62 42



Certifié avec **wiztrust**

#### **A propos de Bouygues Telecom**

Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom, est un opérateur français global de communications et de services numériques. En 2025, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 8,1 milliards d'euros, emploie 10 700 collaborateurs et dispose de 501 boutiques en France. Créé en 1994, Bouygues Telecom s'engage à fournir à ses clients particuliers, entreprises et administrations publiques des services de communication Fixe et Mobile, ainsi que des services d'internet très haut débit sécurisés, innovants et de qualité, en développant constamment son réseau et l'expérience utilisateur. 27,4 millions de clients Mobile (y compris M2M) et 5,5 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet mobile selon [nPerf](#) en 2025, et n°1 sur le Mobile en zones denses selon l'[ARCEP](#), en 2025. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G plus de 20 770 communes et plus de 88% de la population. La Direction Business Entreprises de Bouygues Telecom accompagne et fait grandir une communauté de plus de 120 000 clients dont quatre grands comptes du CAC 40 sur cinq, en généralisant le Très Haut Débit en France et en fluidifiant l'adoption des nouveaux usages tels que les communications unifiées, les réseaux intelligents et les services de mobilité d'entreprise et en accompagnant la transformation de leurs infrastructures numériques. Engagé dans la réduction de ses émissions carbone, Bouygues Telecom ambitionne d'atteindre -29,4% pour les scopes 1 et 2 et -17,5% pour le scope 3 d'ici 2027, des objectifs approuvés par l'[initiative Science Based Targets \(SBTi\)](#). [#OnEstFaitPourEtreEnsemble](#)

Pour suivre l'actualité de Bouygues Telecom : [corporate.bouyguetelecom.fr](https://corporate.bouyguetelecom.fr) , sur X : [@ByTel\\_Corporate](https://twitter.com/ByTel_Corporate)

<sup>2</sup> Avis Google du 1<sup>er</sup> janvier au 15 septembre 2026.