

PALMARÈS

10 lauréats pour les 5 ans du Prix Excellence Client 2021

Le Prix Excellence Client, dont c'est la 5^e édition, a été décerné à BMW, Decathlon, Etam, ING, MAIF, Maisons du Monde, Nocibé, Sosh, Total Direct Energie et Toyota.

L'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance ont distingué ces 10 lauréats parmi les 58 finalistes d'un Prix récompensant les entreprises qui ont réussi en mettant la relation client au cœur de leur stratégie. Decathlon, ING et Nocibé sont récompensées pour la cinquième année consécutive. Etam et Maisons du Monde intègrent le palmarès pour la première fois.

Dans une année bouleversée par la crise sanitaire, ce Prix prend tout son sens face à l'enjeu de maintenir le lien avec les clients, dans un nouvel équilibre à trouver entre points de vente physiques et digital. Ces 10 entreprises ont su adapter leur stratégie grâce à leur écoute et à une attention exemplaire portée à leurs clients.

Le Prix Excellence Client est le principal rendez-vous annuel pour les professionnels de la relation client. Cette année, 200 personnes ont participé à distance à la cérémonie de remise du Prix, qui se déroulait en streaming depuis l'Hôtel Salomon de Rothschild.

« Nous sommes fiers de cette 5^e édition du Prix, qui montre plus que jamais que la relation client est une préoccupation stratégique pour l'entreprise et un atout durable de performance. Restaurer le lien avec le client devra être une des obsessions majeures de la sortie de crise et les lauréats 2021 montrent la voie à suivre. »

JEAN-JACQUES GRESSIER, président de l'Académie du Service
THIERRY LALANDE, directeur général Customer Experience, Ipsos
JEAN-SÉBASTIEN BESLAY, président de Trusteam Finance

UNE MÉTHODOLOGIE EN 2 ÉTAPES

1. Le baromètre Européen Satisfaction Client Ipsos-Trusteam* : les 58 finalistes et les dix lauréats ont obtenu des scores de recommandation et de satisfaction supérieurs à la moyenne de leur secteur en France

2. L'entretien avec l'Académie du Service et Trusteam Finance : les lauréats se sont distingués par leur capacité à ancrer une culture client solide au sein de leur organisation et à déployer les moyens opérationnels et financiers nécessaires à leur bonne mise en œuvre

Neuf secteurs ont été étudiés par le jury en 2021 : l'énergie, la banque, la grande distribution, la distribution spécialisée "care" (beauté, optique, sport, habillement-textile...), la distribution spécialisée "home" (bricolage, maison, culture, jardinerie...), l'e-commerce, l'automobile, l'assurance et la téléphonie.

*Baromètre Ipsos-Trusteam de la Satisfaction client : 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.

**Net promoter score : indicateur de la satisfaction et de la fidélité client introduit en 2003 par le consultant Fred Reichheld de Bain & Company. Il est calculé à partir des réponses données à la question suivante aux clients d'une marque : « Recommanderiez-vous la marque X à un ami ou un collègue ? » On propose aux répondants une échelle de 0 à 10 pour s'exprimer ; 0 signifiant que l'interviewé déconseille la marque, 10 signifie au contraire qu'il la recommande fortement. Selon la note donnée, le client est classé comme promoteur (note de 9 ou 10), passif (7 ou 8) ou détracteur (0 à 6). Le NPS est la différence entre le pourcentage de clients promoteurs et le pourcentage de clients détracteurs.

À PROPOS DU PRIX EXCELLENCE CLIENT

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.

Pour en savoir plus sur le Prix : excellenceclient.com