

Phone House, élu Service Client de l'Année 2012

Paris, le 19 octobre 2011 - Phone House dont la stratégie est centrée sur la satisfaction client a été élu Service Client de l'Année 2012 dans la catégorie Distribution de matériel de télécommunication.

Chaque année, depuis 5 ans, Viséo Conseil, agence indépendante évalue des entreprises dans leurs domaines respectifs grâce à un ensemble de « tests clients mystères ». L'exigence de ces enquêtes est reconnue par l'ensemble des acteurs du marché de l'entreprise. Phone House a été sondée par 215 tests effectués sur 8 semaines. Jusqu'à 17 critères ont été appréciés à chaque stade de la relation client : avant-vente, vente et après-vente. Plusieurs aspects sont analysés, tels que la gestion de la disponibilité, le relationnel, la qualité de la réponse et les qualités humaines. Dans sa catégorie, The Phone House a été évaluée aux côtés d'autres acteurs du secteur.

Cette élection est le signe notable d'une prise en compte réelle du client par Phone House. Pour Laurent Adde, directeur Clients et offre de Services, « *c'est une étape importante qui valorise notre volonté stratégique de mettre le client au cœur de notre quotidien. Remporter cette élection est une reconnaissance essentielle sur un marché aussi concurrentiel que le nôtre* ».

Cette distinction est par ailleurs la manifestation d'actions réelles au sein des équipes internes de Phone House. Depuis 2 ans, Phone House engage de nombreux moyens au service d'une relation client privilégiée. Les équipes sont mobilisées et particulièrement engagées dans l'accompagnement de la clientèle. Tout est pensé - de la formation des équipes à l'espace de vente - pour faciliter l'accès du consommateur à un monde de plus en plus connecté. Cette focalisation sur les besoins des clients est un objectif d'entreprise qui a su faire la différence lors des différents tests clients mystères.

Cette élection est un signe encourageant et valorise une stratégie centrée sur le client. Pour Phone House, c'est un début et non un aboutissement. Phone House est déterminé à maintenir un niveau de satisfaction clients exemplaire. De nouvelles équipes toujours plus performantes ainsi que de nouveaux espaces de vente plus connectés et plus adaptés se déploient pour continuer à donner aux clients de Phone House une qualité de services unique.

A propos de Phone House

Avec plus de 340 magasins et 1 500 collaborateurs dans toute la France, Phone House est le n°1 de la distribution indépendante en télécommunications en France. Grâce à son approche multimarques, Phone House a développé une expertise unique sur l'ensemble des segments du marché des télécoms : téléphonie mobile et fixe, accès Internet haut débit, offres triple et quadruple play, tablettes et offres de services. Phone House France est une filiale de Best Buy Europe. Fondée sur sa totale indépendance envers les constructeurs, opérateurs et intermédiaires, la stratégie de Phone House France est basée sur la priorité donnée au client et l'impartialité du conseil.

Pour plus d'informations sur Phone House, visitez : www.phonehouse.fr

Et venez échanger sur le blog www.generation-phonehouse.fr

Contacts Presse – Notoriété Publique

Fabienne Torres-Baranes : f.torres-baranes@notoriete-publique.fr – 06.87.99.20.52

Caroline Sarghat : c.sarghat@notoriete-publique.fr