

### Pour la 5ème année consécutive ALAIN AFFLELOU est « Élu Service Client de l'Année »



ALAIN AFFLELOU a été récompensé pour la 5ème année consécutive, « **Élu Service Client de l'Année** » dans la catégorie « **Opticien** ».

#### **Des résultats qui ne cessent de s'améliorer d'année en années.**

L'engagement de l'enseigne vis-à-vis du client est fondamental et renforce chaque jour l'expertise et le savoir-faire du service client. C'est l'un des piliers essentiels du Groupe AFFLELOU.

L'accueil fait aux clients doit être irréprochable, car c'est la première impression qui restera en mémoire et cette impression est primordiale.

Le service Client doit être en mesure d'identifier les besoins, la problématique rencontrée, mais aussi y apporter une réponse pertinente, une solution, être une vraie valeur ajoutée pour le Client.

Le fer de lance de l'enseigne est avant tout le bien-être de ses clients d'autant que son domaine de prédilection est la santé visuelle.

Savoir toujours établir une relation de proximité, d'intimité parfois, est essentiel.

Il ne suffit pas uniquement de donner satisfaction aux clients, il faut dépasser leurs attentes, en étant différent, unique, force de proposition et réussir à les surprendre.

Le service Client doit être très visible au niveau opérationnel, et c'est souvent celui dont les consommateurs se rappellent, lorsqu'ils décident de devenir des clients fidèles ou de s'orienter vers un concurrent.

Il est souvent le seul point de contact direct avec l'enseigne, d'où l'importance cruciale pour l'équipe de 6 conseillers d'être partie intégrante de l'entreprise de maîtriser parfaitement, les marques, les valeurs d'ALAIN AFFLELOU.

# ALAIN AFFLELOU

ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2021

ÊTRE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE\*  
POUR LA 5<sup>ÈME</sup> FOIS CONSÉCUTIVE, C'EST

## MAGIC!



**18,79**/<sub>20</sub>

NOTE GLOBALE  
ALAIN AFFLELOU

**15,43**/<sub>20</sub>

NOTE CATÉGORIE  
OPTICIEN



**6**

CONSEILLERS EN TÉLÉTRAVAIL  
PENDANT TOUTE LA DURÉE  
DU CONCOURS

### TÉLÉPHONE



**99%**

DES APPELS  
ABOUTIS



**19,12**/<sub>20</sub>

NOTE ALAIN AFFLELOU

**15,43**/<sub>20</sub>

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

### E-MAILS



**97%**

DE TAUX  
DE RÉPONSE



**18,64**/<sub>20</sub>

NOTE ALAIN AFFLELOU

**15,34**/<sub>20</sub>

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

### NAVIGATION INTERNET



**5**

CLICS  
POUR UNE RÉPONSE



**18,35**/<sub>20</sub>

NOTE ALAIN AFFLELOU

**17,96**/<sub>20</sub>

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

### RÉSEAUX SOCIAUX & CHAT



**2H13**

DE TEMPS MOYEN  
DE RÉPONSE SUR FACEBOOK

**25S**

DE TEMPS MOYEN  
DE PRISE EN CHARGE  
SUR LE CHAT AFFLELOU.COM



RÉSEAUX SOCIAUX

**17,15**/<sub>20</sub>

NOTE ALAIN AFFLELOU

**9,28**/<sub>20</sub>

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

CHAT

**18,86**/<sub>20</sub>

NOTE ALAIN AFFLELOU  
SEUL OPTICIEN CONCURRENT  
SUR CE CANAL



\*Catégorie Opticien - Élué 2021 - 19 novembre 2021 - Plus d'infos sur [afflelou.com](https://www.afflelou.com)

**Monsieur Alain Afflelou, fondateur du Groupe AFFLELOU :** « Pour la 5ème année consécutive nous sommes « Elu Service Client de l'Année 2021 », et je ne peux que féliciter Sonia Leroy et son équipe pour leur travail. Pour le groupe Afflelou, il est primordial de tisser, de cultiver une relation privilégiée avec nos clients. Le développement du numérique ces dernières années a rendu les consommateurs de plus en plus connectés, mais également plus exigeants. Un service de qualité instaure un climat de proximité qui contribue à construire tout au long de l'année un vrai relationnel avec nos clients. Aujourd'hui notre service client fait partie intégrante du succès de notre enseigne. »

Ce prix a été attribué par **Viséo** Customer Insights qui organise depuis 2007 l'Élection du Service Client de l'Année et qui a pour but de **tester pendant 6 semaines d'évaluation (sur 160 tests clients mystères) la qualité des services clients des entreprises françaises.**

\* *Catégorie Opticien - Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr) ».*

#### **A propos du Groupe AFFLELOU**

Leader européen de la franchise Optique et Audio, le groupe AFFLELOU fondé en 1972 par Alain Afflelou, bénéficie aujourd'hui d'une présence pérenne en France, ainsi qu'à l'international. Aujourd'hui, fort du professionnalisme de ses opticiens et audioprothésistes expérimentés, le groupe AFFLELOU est présent dans 19 pays à travers 1 418 magasins et répond à la diversité des besoins des porteurs de lunettes et d'aides auditives à travers une offre multi-format, multi-enseigne, multi-produit et multi-canal.

#### **Contacts presse :**

François Boursicot : 01 49 37 72 19 - [fboursicot@afflelou.net](mailto:fboursicot@afflelou.net)

Sandrine Mathieu : 01 49 37 74 59 – [smathieu@afflelou.net](mailto:smathieu@afflelou.net)