

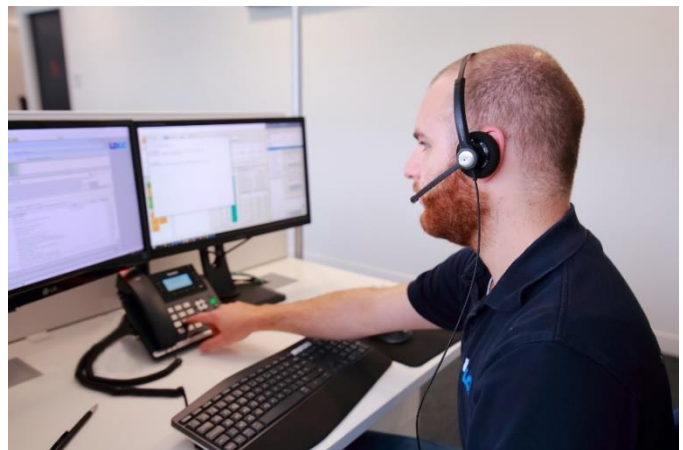
LIMONEST, LE 20 NOVEMBRE 2020

ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 7^{ÈME} FOIS CONSÉCUTIVE, LDLC CARTONNE ET BAT LE RECORD HISTORIQUE DU CONCOURS

LDLC, l'expert de la vente de matériel informatique et high-tech a de quoi être fier : il est Élu Service Client de l'Année 2021*. Depuis 2014, LDLC règne en maître dans la catégorie « Distribution de produits techniques » avec cette année l'excellente note de 19,37/20, un record toutes catégories depuis la création de l'Élection. Dans le contexte si particulier de la crise sanitaire, le distributeur informatique, dont les conseillers en télétravail ont eu à cœur de proposer une qualité d'accueil inchangée, n'a pas relâché ses efforts pour satisfaire encore et toujours plus ses clients. Par téléphone, par mail, en live chat ou sur les réseaux sociaux, les 550 000 demandes annuelles sont traitées avec la plus grande attention par les 60 conseillers LDLC.

160 TESTS PASSÉS HAUT LA MAIN

Pendant 6 semaines, les conseillers clientèle ont répondu aux demandes de 160 clients mystères qui ont testé les différents canaux de contact du e-commerçant*. Ainsi, 100 appels, 30 mails ou formulaires, 10 navigations internet, 10 contacts via les réseaux sociaux et 10 conversations par chat ont été traités par la Relation Client de LDLC.



L'enseigne, dont la Relation Client est entièrement internalisée au sein de son siège lyonnais, excelle : 100% des appels répondus avec une attente moyenne de moins de 20 secondes, les demandes clients par mail sont traitées en moyenne en 1h16 seulement, sur le chat le temps de réponse moyen est de 22 secondes... des chiffres qui parlent d'eux-mêmes.

LDLC, CHAMPION INCONTESTÉ DE LA RELATION CLIENT DEPUIS 2014

La satisfaction client est placée au centre des préoccupations de LDLC qui apporte une attention constante à sa qualité. Du recrutement à la formation, du développement d'outils internes au savoir-faire technique, tout est pensé et optimisé pour assurer réactivité et réponse adéquate en avant et après-vente.

« Un 7^{ème} titre ! Dans ce contexte si particulier, la fierté pour nos équipes a évidemment une saveur singulière cette année. La qualité du service client est plus que jamais au centre des préoccupations des consommateurs, et donc de notre fonctionnement. Une satisfaction maximale, c'est notre manière de les remercier de la confiance qu'ils nous accordent et nous réitèrent depuis près de 25 ans ! » Laurent de la Clergerie, Président et Fondateur de LDLC.

*Catégorie Distribution de produits techniques – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.esdda.fr)



→ PROFIL DU GROUPE

Le Groupe LDLC est l'une des premières entreprises à s'être lancée dans la vente en ligne en 1997. Aujourd'hui, distributeur spécialisé multimarques et acteur majeur du e-commerce sur le marché de l'informatique et du high-tech, le Groupe LDLC s'adresse à une clientèle de particuliers (BtoC) et de professionnels (BtoB). Il exerce ses activités au travers de 15 enseignes, dispose de 7 sites marchands et compte près de 1 000 collaborateurs. Plusieurs fois récompensé pour la qualité de sa Relation Clients, reconnu pour l'efficacité de ses plateformes logistiques intégrées, le Groupe LDLC développe également un réseau de magasins en propre ou en franchise.

Retrouvez toute l'information sur le site www.groupe-ldlc.com

ACTUS

Relations investisseurs / Presse

Olivier Lambert / Marie-Claude Triquet

olambert@actus.fr – mctriquet@actus.fr

Tél. : 04 72 18 04 93

