

LIMONEST, LE 19 NOVEMBRE 2021

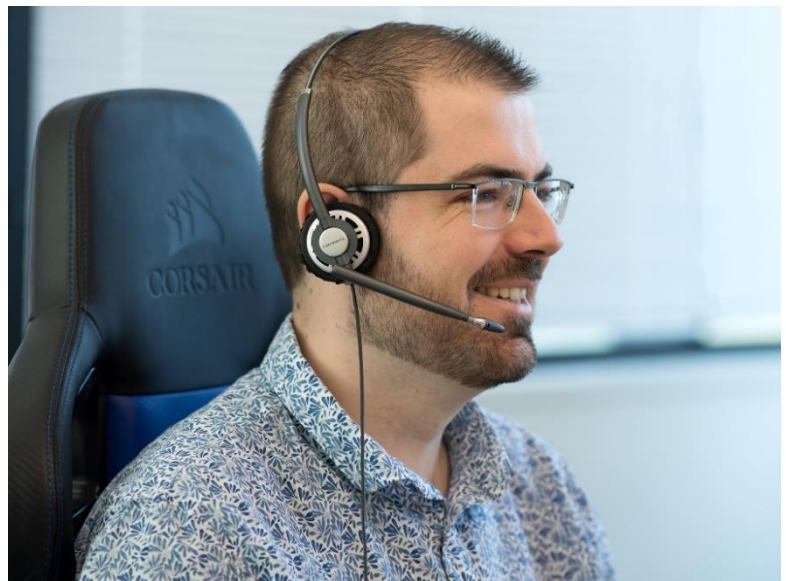
LDLC ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 8^{ÈME} FOIS CONSÉCUTIVE ET CARACOLE EN TÊTE DU CONCOURS

LDLC, l'expert de la vente de matériel informatique et high-tech est Élu Service Client de l'Année 2022* ! Pour la 8^{ème} année consécutive, LDLC monte sur la première marche du podium dans la catégorie Distribution de produits techniques avec la note de 19.24/20.

Toujours soucieux d'apporter le meilleur conseil à ses clients, le distributeur informatique performe, que cela soit par téléphone, par mail, en live chat ou sur les réseaux sociaux. Les 60 conseillers LDLC traitent avec le plus grand soin près de 550 000 demandes annuelles.

6 SEMAINES DE TESTS

Ce ne sont pas moins de 160 clients mystères qui pendant 6 semaines ont testé les différents canaux de contact de LDLC. Au total 100 appels, 30 mails ou formulaires de contact, 10 navigations internet, 10 contacts via les réseaux sociaux et 10 conversations par chat ont été traités par les 60 champions de la Relation Client de LDLC.



Le distributeur informatique excelle notamment sur les réseaux sociaux avec un taux de réponse de 100% pour un temps moyen de réponse aux messages de 35 minutes seulement ! Le chat, canal encore émergent en Relation Client, obtient également de très bons scores avec un temps de prise en charge de 34 secondes seulement.

LDLC, LA RELATION CLIENT COMME ÉTENDARD

LDLC met un point d'honneur à satisfaire sa clientèle. Participer à L'Élection du Service Client de l'Année permet chaque année au e-commerçant de se challenger et d'assurer la performance de ses process

*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 – mcetriquet@actus.fr
Tél. : 04 72 18 04 93

