

LIMONEST, LE 20 MARS 2023

RELATION CLIENT – TROPHÉES QUALIWEB 2023 LDLC NUMÉRO 1 CROSS-CANAL (TOUTES CATÉGORIES)

La Relation Client de LDLC est une nouvelle fois récompensée par les Trophées Qualiweb. Ce mercredi 15 mars, le spécialiste informatique et high-tech rafle le prix Distribution Spécialisée avec un score de 92,9, caracolant ainsi loin devant le second à 69,8. Mais ce n'est pas tout. LDLC se hisse cette année en tête des 230 marques testées et remporte le Trophée de la Meilleure Relation Client Online, tous secteurs confondus.

L'évaluation réalisée met en évidence les points forts de LDLC :

- La **réactivité**, avec des réponses dans l'heure pour répondre aux exigences d'immédiateté des clients aujourd'hui ;
- La **qualité et la précision de la réponse**, grâce à une vraie écoute du client et une personnalisation de la première à la dernière ligne, le tout avec empathie et une attitude pro-active pour anticiper les besoins du client.



Après un premier sacre en 2018, c'est la seconde fois que LDLC se hisse en tête du classement Qualiweb basé sur des tests de type « client mystère ». Une véritable reconnaissance pour les équipes qui chaque jour, ne lésinent pas à apporter la satisfaction maximale aux clients. Rapidité, qualité et personnalisation de la réponse sont les 3 mots d'ordre du service client LDLC.

50 conseillers clients s'appliquent à délivrer les meilleurs conseils avant et après-vente, selon les besoins exprimés. La Relation Client LDLC a été primée au total 22 fois, toutes compétitions confondues.

Pour rappel, l'institut Cocedal Conseil évalue la relation client des entreprises pendant 3 mois au moyen de tests mystères par email, sur Facebook, Twitter et Instagram.



→ BAROMÈTRE QUALIWEB 2023

Le Baromètre Qualiweb est la seule mesure indépendante et objective de la qualité de la relation client online en France. Une étude de référence menée pour la 25^{ème} année consécutive par l'institut d'études et de conseil en Relation Client Cocedal Conseil.

- Un large panel testé : environ 230 entreprises françaises sélectionnées parmi les incontournables de 16 secteurs d'activité (sans inscription ni souscription volontaire des entreprises).
La liste complète est consultable sur le site www.qualiweb.com

Une mesure objective de la performance des services clients par l'observation de leur réactivité et l'analyse de la qualité des réponses tant sur le fond que sur la forme sur l'ensemble des points de contact online (mail et réseaux sociaux).

→ 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 plus 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

Margaux Rouillard / Marie-Claude Triquet

mrouillard@actus.fr – mctriquet@actus.fr

Tél. : 06 84 83 21 82

