

23 octobre 2009
Communiqué de presse



TELE2 Mobile élu Service Client de l'Année 2010 * !

Des prix bas avec un service de qualité, voilà l'engagement de TELE2 Mobile envers ses abonnés, promesse renforcée ces 3 dernières années avec une stratégie résolument axée sur la fidélisation.

Cette distinction « Elu Service Client de l'Année 2010 » est la démonstration qu'un opérateur alternatif peut proposer des prix compétitifs et un service de qualité, le tout dans un environnement concurrentiel très fort ! TELE2 Mobile est d'ailleurs le premier opérateur alternatif à gagner ce prix ravissant la place à Orange, élu les deux années précédentes.

Parmi les différents postes testés par BVA-Viséo Conseil dans le cadre de cette étude, trois qualités indispensables à un service client sont mises en avant : la disponibilité, la proximité et la pertinence. Trois qualificatifs qui aujourd'hui font toute la force et la fiabilité du Service Client de TELE2 Mobile :

Disponibilité : le Service Client de TELE2 Mobile est ouvert 7j /7 de 8h à 22h** et le temps d'attente moyen est de moins de 60 secondes. ***

Proximité : 96% des abonnés qui ont appelé le Service Client estiment que le conseiller était à l'écoute de leur demande.****

Pertinence : 94% des abonnés qui ont appelé le Service Client estiment que la réponse apportée à leur demande était claire.****

C'est pourquoi aujourd'hui plus de 87% des abonnés sont prêts à recommander TELE2 Mobile à leurs proches ! ****

Grégory Gosset, Directeur Général de TELE2 Mobile déclare à cette occasion :
« Cette récompense démontre qu'il est possible pour un opérateur alternatif d'offrir des tarifs 30% moins chers et en même temps de fournir un service client d'une qualité irréprochable, disponible et à l'écoute. Cet objectif vécu au quotidien par l'ensemble des collaborateurs de TELE2 Mobile s'inscrit pleinement dans notre stratégie de fidélisation des abonnés, d'autant plus pertinente en temps de crise. »

* Etude BVA-Viséo Conseil pour l'élection du Service Client de l'Année 2010 réalisée entre mai et juin 2009 sur le principe du client mystère au moyen de 116 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courriers postaux.

** de 8h à 22h ,7j /7.Appel décompté du forfait. Au-delà, tarif d'une minute depuis la France vers la France. Le temps d'appel est gratuit.

*** Temps moyen constaté sur le 1^{er} semestre 2009.

**** Résultats de l'enquête automatique post appel Service Client

Contact Presse : Agence Aromates Relations Publiques –
Stéphanie Lefebvre-Oustry - 01 46 99 10 80
slefebvre@aromates.fr