



## **Pour la deuxième année consécutive, BRUNEAU est ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE !**

---

Paris, le 14 octobre 2019

BRUNEAU, leader français de l'e-commerce dans le secteur du mobilier et des fournitures de bureau à destination des professionnels est Élu Service Client de l'Année 2020 dans la catégorie Fournitures et équipements pour l'entreprise. Cette 4<sup>ème</sup> victoire en 6 ans récompense toute l'implication de l'entreprise pour maintenir la marque à la hauteur de son statut de leader.

### **Une victoire pour l'ensemble de l'entreprise**

Avec une note globale de 17.55/20, Bruneau améliore encore son résultat obtenu en 2019.

Cette progression est une belle récompense pour les 130 collaborateurs de la relation client Bruneau qui œuvre chaque jour pour satisfaire leurs clients.

*« Participer à ce challenge, c'est placer le service client au cœur de la stratégie de l'entreprise, confronter nos pratiques, nos compétences et nos procédures aux experts de la profession. Cette récompense salue bien évidemment l'expertise des équipes au contact du client mais également celle de l'ensemble des collaborateurs de Bruneau car la qualité du service client est le résultat du travail de tous ! »* témoigne Vincent Gelbard, Responsable du service client.

### **L'amélioration des outils de relation clients : une mission quotidienne pour Bruneau**

Au sein de l'organisation Bruneau, différentes stratégies sont mises en place pour améliorer les outils de la relation clients. Bruneau audite ainsi tout le parcours client pendant plusieurs semaines : le service client, le commercial, la comptabilité clients, le marketing digital avec l'appui du service qualité : c'est un véritable challenge collectif pour l'entreprise ! De la précision dans les réponses apportées, des contenus au ton plus chaleureux, plus de proximité, plus de contacts personnalisés avec les clients, ou des réponses plus rapides sur le tchat... ce sont quelques-unes des améliorations mises en place cette année !

### **Une démarche sans concession**

Décerné par Viséo Customer Insights, le prix **Élu Service Client de l'Année** est attribué après 225 tests réalisés par des clients mystères pendant 10 semaines via les différents canaux de vente et de contact : 140 appels téléphoniques, 50 e-mails ou formulaires de contacts, 15 navigations internet, 10 contacts Facebook et 10 conversations par tchat. Chaque test est composé de plusieurs critères selon le canal. Au total, plus de 870 critères sont ainsi évalués : la reformulation, la mise en attente, la pertinence de la réponse, la prise de congé... que ce soit au téléphone ou dans un e-mail.

Pour être Élu Service Client de l'Année, il faut se classer 1<sup>er</sup> de sa catégorie et obtenir une note supérieure ou égale à 12/20 !

**Élu Service Client de l'Année : un élément clé de différenciation concurrentielle**

Lancé en 2007, ce prix est un élément clé de différenciation. En effet, en cas d'hésitation entre 2 marques, 3 français sur 4 privilégient une entreprise récompensée spécifiquement par ce prix. Facteur d'assurance et de réassurance mais aussi d'image puisque, selon l'étude ROI (Déc. 2016), près de 85 % des consommateurs font davantage confiance à une marque « Élu Service Client de l'Année ». Toujours selon cette étude, le service client au sens large est une dimension essentielle dans la prescription : près de 80 % des consommateurs sont prêts à recommander une entreprise « Élu Service Client de l'Année ».

### **Bruneau, 65 ans au service de ses clients**

Forte de son histoire et de sa tradition d'innovation, l'entreprise Bruneau reste fidèle aux ambitions initiales de son fondateur : répondre vite et bien aux besoins des entreprises. Aujourd'hui ce sont 130 conseillers Bruneau qui mettent tout en œuvre pour écouter, conseiller et répondre aux besoins de leurs clients. L'ensemble du Service Client s'engage à un très haut niveau de qualité, avec des résultats exceptionnels : 75 % des appels décrochés en moins de 10 secondes, une réponse sur Facebook apportée en 5 minutes, 96 % des clients satisfaits de la marque\*\*...

*« Remporter le prix Élu Service Client de l'Année 2020 est une grande fierté. C'est un gage de sérieux et de qualité pour nos clients et nous en sommes ravis »* conclut Ludovic Loy – Directeur Marketing Digital et Relation Client, une récompense de bon augure pour l'année 2020 qui célébrera les 65 ans de l'entreprise !

Le film qui célèbre cette récompense !

<https://www.youtube.com/watch?v=NBHGSf1cAA&list=PLGW30GuNVtYvTMyUNHwm0BbEhD0QlOtDc&index=6&t=0s>

### **A propos de Bruneau**

Bruneau est leader de l'e-commerce dans le secteur du mobilier, de l'équipement et de la fourniture de bureau pour les professionnels. Il est aujourd'hui un acteur européen majeur de son secteur avec une présence dans 5 pays : France, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg et Espagne. Dirigée par Nicolas Potier, PDG depuis 2010, Bruneau est une entreprise française certifiée QSE (Qualité ISO 9001 version 2015, Sécurité ISO 18001, Environnement ISO 14001 Version 2015).

#### **Contacts Bruneau**

Corine Guégou  
Direction de la Communication  
[c-guegou@bruneau.fr](mailto:c-guegou@bruneau.fr)  
Tel : 07 60 31 40 26

#### **Contacts Médias**

L'Atelier Fabricant d'Idées  
Nathalie Belloc  
[nathalie@atelierdesidees.paris](mailto:nathalie@atelierdesidees.paris)  
Tel : 06 63 26 88 11

\* Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).

\*\* Étude MOAI pour BRUNEAU menée du 16 au 31 janvier 2019 sur 2524 répondants.