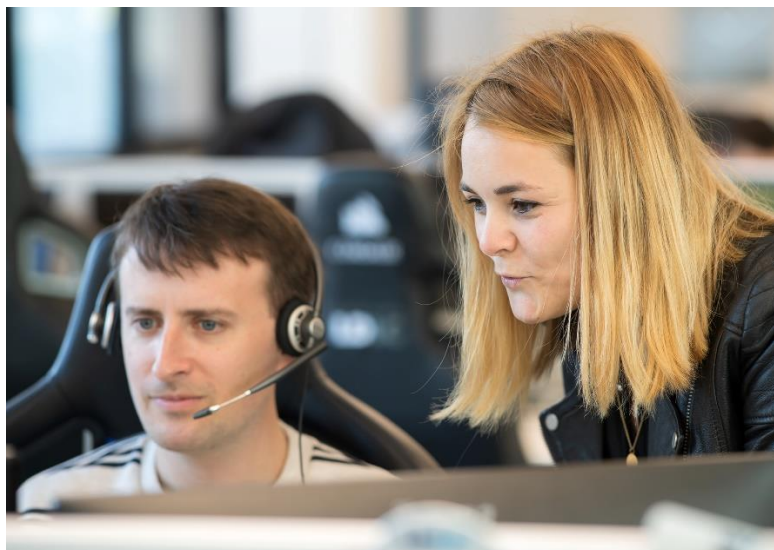


LIMONEST, LE 17 NOVEMBRE 2023 À 08h00

10^{ÈME} PRIX CONSÉCUTIF ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE* LDLC AFFICHE UNE RELATION CLIENTS D'EXCELLENCE

LDLC, avec son Président Laurent de la Clergerie en tête, le crie haut et fort depuis toujours : soigner sa relation client est indispensable dans le commerce. Le dire est une chose... le prouver en est une autre ! Avec une note historique de 19,66/20, et pour la 10^{ème} année consécutive, la marque leader de l'informatique en France est Élu Service Client de l'Année, dans la catégorie Distribution de produits techniques*. Les 205 contacts clients mystères de l'épreuve ont tout tenté mais rien n'a désarçonné les quelque 60 conseillers clients LDLC. Leur recette ? L'écoute active, l'expertise informatique et tout simplement l'envie de bien faire. Le service clients LDLC est joignable 6 jours sur 7 par téléphone, mail, sur les réseaux sociaux ou via le chat. Une grande disponibilité du e-commerçant qui répond ainsi à plus de 550 000 demandes par an.



Laurent de la Clergerie, Président Fondateur du Groupe LDLC, s'exprime sur cette 10^{ème} récompense :
« Nous l'avons fait ! En étant Élu Service Client de l'Année une 10^{ème} fois tout en obtenant notre meilleure note historique, nous marquons une décennie d'excellence et d'engagement auprès de nos clients. Au fil des années, notre équipe a transformé chaque défi en une opportunité, dépassant ainsi toutes les attentes. Nous continuons de regarder vers l'avenir avec en ligne de mire la promesse de poursuivre cette quête inlassable d'innovation et de satisfaction client. »

Disponibilité, accessibilité et proximité

Depuis le début de l'aventure de LDLC en 1996, l'entreprise a fait le choix d'une relation clients internalisée. Les quelque 60 conseillers clients LDLC travaillent, aujourd'hui, depuis le siège du Groupe à Limonest (région lyonnaise). Ils sont même à la semaine de 4 jours, puisque LDLC a fait ce choix emblématique, il y a plus de 2 ans. Ils ont le sourire, oui, mais le rythme également, avec plus de 550 000 demandes traitées chaque année ! Mieux, avec un temps moyen d'attente de prise en charge téléphonique de 12 secondes, la marque peut se targuer de réactivité et d'efficacité. Que demander de mieux...

19,66 / 20 la note de l'excellence

L'Élection du Service Client de l'Année est un prix qui récompense la qualité des services clients par secteur d'activité. LDLC fait partie de la catégorie « Distribution de produits techniques ». Entre mai et juillet 2023, pendant 8 semaines, 205 tests ont été effectués sur les différents canaux de contact de LDLC. 130 appels téléphoniques, 40 mails, 10 contacts via les réseaux sociaux, 10 conversations par chat et 15 navigations Internet ont évalué la réactivité et la pertinence des réponses des 60 conseillers clients de LDLC. Les résultats sont sans appel : la prise en charge téléphonique par un conseiller est de 12 secondes, un taux de réponse de 100% sur les réseaux sociaux en 36 minutes seulement, ou encore une réponse en 21 secondes sur le chat... Une excellence qui n'est plus à démontrer pour LDLC qui a toujours placé la satisfaction client au cœur de son fonctionnement.



LDLC est le spécialiste de la vente de matériel informatique et high-tech depuis 1996.

La marque, à travers son site internet et plus de 80 boutiques, possède un catalogue produit de plus de 30 000 références et 1 500 marques.

LDLC propose également des services de dépannage et de réparation de PC, ainsi que du montage sur mesure. En 2023, elle s'illustre en passant la garantie de tous ses produits, gratuitement, de 2 ans à 3 ans. Avec jusqu'à 25 000 colis expédiés chaque jour, LDLC est Élu Service Client de l'Année*, pour la 10ème année consécutive.

*Catégorie Distribution de produits techniques – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.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 plus de 1 100 collaborateurs. Plusieurs fois récompensé pour la qualité de sa Relation Client, 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
Hélène de Watteville / Marie-Claude Triquet
hdewatteville@actus.fr / mctriquet@actus.fr
Tél. : 06 10 19 97 04 / 06 84 83 21 82