

Communiqué de presse

Vente-unique.com élu Service Client de l'Année 2024 en France, en Espagne et en Allemagne

Une triple récompense pour un groupe qui met la
satisfaction client au cœur de sa proposition de valeur



21 novembre 2023. Vente-unique.com, numéro 1 de la vente de mobilier en ligne en France et en Europe, est fier d'annoncer avoir été Élu Service Client de l'Année 2024 en France dans la catégorie Mobilier et décoration*, pour la deuxième année consécutive et avec des résultats encore meilleurs que l'an passé.

En outre, pour sa première participation hors de ses frontières, Vente-unique.com a été Élu Service Client de l'Année 2024 en Allemagne et en Espagne. Ces récompenses viennent consacrer les efforts au niveau européen d'un groupe entièrement tourné vers l'expérience offerte à ses clients.

La performance est d'autant plus remarquable que Vente-unique.com remporte le prix dans les trois pays où elle a postulé cette année, devenant ainsi la 3^{ème} entreprise à réaliser un triplé dans l'histoire du Prix.

Un Prix gage de qualité depuis 2007

Vente-unique.com est ressorti vainqueur de l'élection du Service Client de l'Année en France pour l'année 2024. Cette distinction promeut cinq valeurs essentielles pour un service client : la disponibilité, la qualité technique et relationnelle, la qualité de la réponse humaine, l'ergonomie et l'accessibilité.

Avec un résultat global de 17,38/20, **Vente-unique.com améliore encore la qualité de son service client par rapport à la performance mesurée l'an dernier** (17,19/20, +1,10 point). La société démontre ainsi tout le professionnalisme de ses téléconseillers ainsi que sa capacité à répondre à l'ensemble des demandes avec toujours plus de précision et de rapidité. En particulier, les taux de réponse aux demandes écrites atteignent un niveau très satisfaisant, tant via les e-mails et formulaires (98%, +3% en un an) que via les réseaux sociaux (100%, +10% en un an alors que les concurrents de sa catégorie connaissent une baisse de 1,3%).

* Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [esdda.fr](https://www.esdda.fr)

Une reconnaissance qui renforce les leviers de croissance

Après avoir réalisé le meilleur 4^{ème} trimestre de son histoire et atteint un volume d'affaires global record à plus de 200 M€ lors de l'exercice 2022-2023, Vente-unique.com a pour ambition de poursuivre sa dynamique commerciale en 2023-2024 en s'appuyant notamment sur le succès grandissant de sa place de marché, dont le déploiement à travers de nouveaux pays européens constitue un axe de développement important pour le groupe.

Fidèle à sa mission : le bonheur à tous les étages

Cette triple récompense est le reflet d'une démarche structurée au sein de la société afin de mettre la satisfaction client au cœur de son modèle d'activité et de ses préoccupations, en explorant toutes les voies afin d'être toujours plus proches des besoins et habitudes de ses clients. Elle récompense le travail permanent des équipes de Vente-unique.com afin d'être chaque jour fidèle à leur mission : « Du bonheur à tous les étages ».

Sacha Vigna, co-fondateur et Directeur Général de Vente-unique.com, conclut : « *Depuis 17 ans, et après avoir livré plus de 2,5 millions de clients dans toute l'Europe, notre ambition a toujours été d'apporter du bonheur dans la maison de nos clients. Nous sommes doublement honorés d'avoir été élu Service Client de l'Année dans la catégorie Mobilier et décoration pour la seconde année consécutive, non seulement en France, mais également en Espagne et en Allemagne. Cet accomplissement témoigne de notre obstination dans la quête satisfaction clients et confirme la justesse des choix que nous avons faits tout au long de notre parcours* ».

Prochain rendez-vous : résultats annuels de l'exercice 2022-2023 le 9 janvier 2024

Retrouvez toutes les informations sur : bourse.vente-unique.com

À propos de Vente-unique.com

Créé en 2006, Vente-unique.com (Euronext Growth – ALVU), filiale du Groupe CAFOM (Euronext – CAFO), est un expert de la vente en ligne de mobilier et aménagement de la maison en Europe. La société couvre 11 pays (France, Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal et Suisse) et a livré plus de 2,5 millions de clients depuis son lancement. En 2023, Vente-unique.com a réalisé un volume d'affaires global de 202 M€, en croissance de 18%.

ACTUS finance & communication

Jérôme Fabreguettes Leib
Relations Investisseurs
vente-unique@actus.fr
01 53 67 36 78

Anne-Charlotte Dudicourt
Relations Presse
acdudicourt@actus.fr
01 53 67 36 32