



SPARTOO RÉAFFIRME LA QUALITÉ DE SON SERVICE CLIENT EN ENREGISTRANT D'EXCELLENTE NOTATIONS SUR SES PRINCIPAUX MARCHÉS EN EUROPE

Grenoble, France, le 29 mai 2024 – 18h00 CEST - Spartoo (code ISIN : FR00140043Y1 – mnémonique : ALSPT), un des leaders de la vente d'[articles de mode](#) en ligne en Europe, se démarque à nouveau sur le marché avec d'excellentes notations sur Trustpilot, supérieures à **4 sur 5** dans plusieurs pays européens. TrustPilot constitue la référence en matière d'hébergement d'avis des consommateurs sur Internet. Spartoo y bénéficie d'une notation en continu depuis avril 2014, recueillant à date plus de **120 000 avis** de consommateurs le qualifiant très majoritairement d'« Excellent » sur ses six principaux marchés en Europe, à savoir la France, l'Italie, l'Espagne, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Portugal.

« Nous sommes particulièrement fiers de ces excellentes notes attribuées par les consommateurs. Une note qui récompense, encore une fois, la qualité et le savoir-faire de Spartoo qui place, depuis sa création en 2006, le consommateur au cœur de sa stratégie de vente. Cette stratégie orientée client représente un travail de chaque instant pour nos collaborateurs et ce, peu importe l'étape du parcours d'achat. Ce score vient récompenser l'engagement et l'implication de tous les collaborateurs, et plus particulièrement les salariés du service client que je remercie pour la qualité de leur travail, leur patience et leurs conseils toujours pertinents.

Cette note est tout à fait représentative de nos efforts et nous incite plus que jamais, chacun à notre échelle, à faire perdurer la qualité et le savoir-faire de Spartoo », se réjouit **Boris Saragaglia, co-fondateur et Président-Directeur Général de Spartoo.**

1. Le consommateur au cœur de la stratégie de vente de Spartoo

Qui a dit que l'expérience client se limitait à l'acte d'achat ? Certainement pas Spartoo, avec son service client de qualité, centralisé à Grenoble, ayant pour vocation de traiter en direct avec le consommateur, dans sa langue d'origine. Plus de 70 conseillers d'une vingtaine de nationalités différentes échangent en effet avec les consommateurs, chaque jour, ce qui ne représente pas moins de 1 000 appels et de 300 chats. La force de la relation client de Spartoo est bâtie autour de valeurs communes telles que la rapidité, l'écoute et la passion.

Grâce à sa stratégie de vente orientée client, Spartoo cherche à anticiper leurs envies et sollicite régulièrement son panel de consommateurs, basé en France et à l'étranger. Plus de 300 000 questionnaires sont envoyés chaque année à destination de clients.

2. Spartoo : l'offre la plus large du web en Europe

Grâce à son offre mode unique qui s'illustre comme la plus large du web en Europe avec plus de 1,7 million de références et une multitude de services tels que la livraison gratuite et rapide ainsi que des retours offerts sous 30 jours, Spartoo reçoit bon nombre de distinctions et ce, depuis plusieurs années.

Spartoo a d'ailleurs été élu meilleur service client à plusieurs reprises, notamment en 2019 dans la catégorie « Mode et Accessoires », ainsi que meilleur site de vente en ligne en 2022, 2023 et 2024 dans la catégorie « Chaussures Multimarques » en recevant la meilleure note attribuée tous sites confondus par le mensuel économique français Capital.

Pour recevoir les prochains communiqués de presse de SPARTOO, écrivez-nous à newcap@spartoo.com !



Prochains événements

Volume d'affaires et résultats semestriels 2024, le lundi 30 septembre 2024 après clôture des marchés

A propos de Spartoo

Avec 10 000 marques et plus de 1,7 million de références, Spartoo propose l'un des plus larges choix d'articles de mode ([chaussures](#), [prêt-à-porter](#), [sacs](#)) dans plus de 30 pays en Europe, grâce à son équipe de plus de 400 collaborateurs de près de 30 nationalités différentes. En 2023, le Groupe réalise une GMV (*Gross Merchandise Value*) de 200.2 M€ dont près de 40% à l'international. Disposant par ailleurs d'une plateforme logistique et d'un service après-vente intégrés, Spartoo se distingue par son approche *customer centric*, objectivée par un très haut taux de satisfaction client. La stratégie s'appuie sur les fortes synergies entre le modèle de vente en ligne et les avantages propres aux magasins physiques, qui soutiennent la fidélisation et la notoriété de marque. Capitalisant sur son savoir-faire des métiers de l'e-commerce, Spartoo a également développé une gamme complète de services pour les professionnels.

Visitez les sites du Groupe :

www.spartoo.com

www.spartoo-finance.com



Contacts

Spartoo

04 58 00 16 84

investors@spartoo.com

NewCap

Louis-Victor Delouvrier

Nicolas Fossiez

Relations Investisseurs

newcap@spartoo.com

01 44 71 94 94

NewCap

Nicolas Mériegeau

Antoine Pacquier

Relations Médias

newcap@spartoo.com

01 44 71 98 52