



Carrefour, SNCF, SFR... Quelles sont les enseignes élues « Service Client de l'Année 2024 » ?

Shopping Consommation

Découvrez les entreprises qui ont su créer du lien avec leurs consommateurs pour être reconnues « Service Client de l'Année 2024 ».

En tant que consommateur, vous avez sans doute déjà évité ou privilégié des entreprises suivant la fiabilité de leur service client. Ce service dédié à l'assistance aux consommateurs est d'autant plus important lors de l'achat de produits en ligne. Vous avez peut-être déjà vécu une situation désagréable avec le service client d'une entreprise qui ne vous a pas écouté ou qui n'a résolu votre problème. Pour vous aider à choisir une entreprise avec un service client performant, l'élection Élu Service Client de l'Année a récompensé **49 entreprises réparties dans 95 catégories** en 2024. Découvrez le palmarès exhaustif de cette élection organisée par **Viséo Customer Insights** depuis 2007.

Quelles entreprises ont le meilleur service client selon cette élection ?

En 2024, ce ne sont pas moins de 49 entreprises qui ont décroché le trophée du concours Élu Service Client de l'Année. Ce trophée valorise la qualité de la relation client proposée par une entreprise de produits ou de services. Nos experts Shopping ont rassemblé pour vous les entreprises lauréates de cette élection par grandes catégories de produits ou de services.

Les meilleurs services client Banque & Assurance

Il y a des secteurs où le service client est très important, et où les conseillers doivent être facilement et rapidement joignable en cas de besoin et pour traiter certaines opérations. C'est le cas des banques et des compagnies d'assurances. Que ce soit pour traiter une urgence ou accompagner les clients, les conseillers de ces entreprises sont indispensables pour établir la confiance.

- LCL, le Crédit lyonnais

La banque française fondée à Lyon a été Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Banque de réseau pour les particuliers. Sur son site, la banque affiche clairement son ambition de « devenir numéro 1 de la satisfaction clients ». LCL explique avoir pris 10 engagements envers ses clients, qui ont porté ses fruits puisque la banque affiche une note de 14, 47/20.

- Monabanq

Pour la septième fois consécutive, Monabanq a été Élu Service Client de l'Année en 2024. Lauréate dans la catégorie Banque en ligne pour les particuliers, Monabanq a une note de 4, 1/5 sur Trustpilot, un autre indicateur qui confirme la satisfaction de ses clients.

Lire aussi : Comment ouvrir un compte bancaire en ligne ?

- Shine

Créée pour les entreprises et les indépendants, Shine a été Élu Service Client de l'Année, dans la catégorie Banque en ligne pour entreprises. Pour accompagner ses clients, la banque en ligne possède un service client internalisé et basé en France, capable de répondre 7 J/7.

- FLOA Bank

Autre banque en ligne, FLOA Bank est Élu Service Client de l'Année dans deux catégories : Organisme de crédit et Solutions de paiement. Téléphone, e-mail, chat ou réseaux sociaux, pour accompagner plus de 4 millions de clients FLOA Bank utilise plusieurs canaux. De quoi vous rassurer si vous hésitez à





passer le pas du paiement en plusieurs fois.

- UTWIN

Les équipes de UTWIN ont été récompensées avec le titre d'Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Assurance de personnes. Leurs notes obtenues montrent que la société de services est particulièrement réactive par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Les enseignes de distribution récompensées

Les enseignes de distribution sont quatre à avoir été mises en avant pour leur service client. Avec un nombre de clients très importants, ces grandes enseignes ont de nombreux conseillers disponibles pour le conseil et l'après-vente.

- Carrefour

Dans la catégorie Grande distribution, c'est Carrefour qui est Élu Service Client de l'Année. Le groupe français propose à ses clients de contacter ses conseillers via de nombreux canaux : téléphone, Messenger, WhatsApp, formulaire de contact web.

- Auchan

Auchan a reçu le prix Élu Service Client de l'Année dans la catégorie VAD généraliste et marketplace. Cette récompense met en avant la satisfaction des clients réalisant leurs courses en ligne, en click-and-collect ou en livraison à domicile.

- Casino

Le groupe Casino s'est vu remettre le prix Élu Service Client de l'Année pour sa catégorie Vente à distance alimentaire. Mais ce sera sans doute la dernière année qu'il recevra ce prix puisque Casino a cédé la quasi-totalité de ses magasins à la concurrence.

- Boulanger

Spécialisé dans l'électronique et l'électroménager, Boulanger a été Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Distribution de produits électroménagers. L'enseigne a d'ailleurs obtenu en 2021, le label AFRC Relation Client France, qui récompense l'implantation à 100 % de ses conseillers client en France.

Lire aussi : Quelle est l'enseigne de supermarché la moins chère du moment ?

SNCF, Transavia : ces acteurs du voyage lauréats

- SNCF Connect

Nombreuses ont été les réactions face à la remise du prix Élu Service Client de l'Année à SNCF Connect dans la catégorie Plateforme de réservations. C'est pourtant un résultat et une récompense qui découlent de tests réalisés à l'occasion l'élection 2024.

- Transavia

Pour la quatrième fois consécutive, Transavia s'est vue remettre le prix Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Transport collectif de voyageurs. La compagnie low-cost fait partie du groupe Air France-KLM.

Lire aussi : Ce que vous devez savoir avant de voler avec la compagnie Transavia

- Pierre & Vacances

Le groupe Pierre & Vacances a reçu le titre Élu Service Client de l'Année pour la catégorie Tourisme. Dans leur communiqué de presse, le service client de Pierre & Vacances affirme être en contact avec près de 175 000 clients par an, que ce soit par e-mail, par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Côté maison, voici les marques récompensées

Pour l'aménagement de la maison ou sa protection, trois marques se démarquent de par la qualité de leur service client.

- Verisure

Verisure a confirmé sa promesse d'engagement auprès de ses clients en remportant le prix Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Alarme et télésurveillance. La marque a aussi été récompensée pour sa nouvelle technologie Wi-Fi Vision avec l'élection Élu produit de l'Année 2024.

- Cuisine Plus

Pour la quatrième année consécutive, Cuisine Plus a reçu le titre Élu Service Client de l'Année dans la





catégorie Aménagement de l'habitat. L'enseigne spécialiste de la cuisine sur-mesure a obtenu une remarquable note finale de 19, 40/20 ;

- Hypnia

Dans la catégorie Distribution de produits de literie, c'est Hypnia qui décroche le titre Élu Service Client de l'Année. Une première participation réussie ! Il reste à savoir si la marque de literie va remettre son titre en jeu à la prochaine élection.

Les meilleurs services clients dans le secteur de la distribution de services

Lorsque l'on pense service client, rapidement les marques de télécommunications comme Orange et SFR viennent en tête. Eau, énergie et télécommunications, découvrez les grands gagnants de l'édition 2024.

- TotalEnergies

TotalEnergies s'est démarqué dans deux catégories : Fournisseur d'énergie pour les particuliers & Fournisseur d'énergie pour entreprises. L'entreprise a l'habitude de remporter des prix de la relation client avec sa place de n°1 de leur secteur au podium pour la sixième année consécutive. TotalEnergies a aussi été vainqueur à plusieurs reprises du Prix Excellence Client et du Trophée QualiWeb.

- SFR

Pour la deuxième année consécutive, SFR s'est démarquée de ses concurrents en remportant le titre Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Solutions communicantes pour les particuliers. Nos experts Shopping ont réalisé un guide détaillé sur comment contacter le service client SFR.

- Orange

Côtés professionnels, Orange a reçu le titre Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Solutions communicantes pour entreprises. Nous vous détaillons dans cet article comment contacter le service client Orange.

- SUEZ

Pour la distribution de l'eau, c'est la compagnie SUEZ qui s'est illustrée. Participant depuis 5 ans, l'entreprise a amélioré sa note lors de l'élection 2024.

Comment les entreprises ont-elles été élues « Service Client de l'Année 2024 » ?

Mais alors comment ont été désignées gagnantes les entreprises lauréates ? Quels sont les critères d'évaluation ?

L'élection « Service Client de l'Année » se déroule à travers des tests clients mystères. Les entreprises déposent elles-mêmes leur dossier de candidature et elles doivent être au moins 3 par univers de consommation pour être évaluées. Ensuite **205 tests mystères par entreprise** sont réalisés afin d'évaluer la relation client sur 5 principaux canaux de contacts : téléphone, réseaux sociaux, chat, site Internet, e-mail. La qualité de la relation client est **mesurée sur 10 à 15 critères** tels que l'empathie, la personnalisation et la réactivité.

Un seul gagnant est désigné par univers de consommation, avec une note globale supérieure à 12, 5/20. Les titres seront remis en jeu le **14 novembre 2024** afin d'élire les entreprises élues « Service client de l'année » 2025.

Lire aussi : Comment contacter le service client Bouygues ? Comment contacter le service client Amazon ?

```
window.parent.thirdparty.push({family: "fonctionning", name: "beeop",
```

```
fn: function(){
```

```
window.beOpAsynclnit = function() {
```





```
BeOpSDK. init({  
  
  account : "5ac7982746e0fb0001e4179c"  
  
});  
  
BeOpSDK. watch();  
  
};  
  
var t = document. createElement("script");  
  
t. src = "https : //widget. beop. io/sdk. js";  
  
t. async = true;  
  
var s = document. getElementsByTagName("script") [0] ;  
  
s. parentNode. insertBefore(t, s);  
  
}  
  
});
```

Carrefour, SNCF, SFR... Quelles sont les enseignes élues « Service Client de l'Année 2024 » ?
ILLUSTRATION CANVA ■

