



## **Bouygues Telecom Entreprises reçoit le prix : « Élu Service Client de l'Année 2021 »**

Paris, le 11 décembre 2020 - Bouygues Telecom Entreprises remporte le prix « Élu Service Client de l'Année 2021 \*» dans la catégorie Solutions communicantes pour entreprises.

Organisé par Viséo Customer Insights, cet audit compare depuis 2007 la qualité des services clients des entreprises françaises, par univers de consommation, en évaluant sur le principe des tests clients mystères les principaux canaux de relation client à distance : appels, e-mails, site Internet, réseaux sociaux et chat.

Bouygues Telecom Entreprises s'est ainsi distingué par l'accueil et l'écoute de ses conseillers au téléphone, son effort de recontextualisation de la demande client effectuée par mail, l'efficacité ergonomique de son interface web pour guider intuitivement les clients dans leurs démarches, et enfin par l'efficacité dont font preuve ses collaborateurs sur le Chat lors des conversations abouties.

*« Nous prenons la qualité de la relation et de l'expérience client très à cœur, c'est une des composantes majeures de notre ADN et de nos valeurs. Prendre conscience de nos points forts et de nos axes d'amélioration par rapport aux standards du marché, constituait pour nous une étape indispensable pour mieux répondre aux besoins de nos clients et à leurs attentes. Notre victoire à l'Élection du Service Client de l'Année 2021 démontre que c'est une réussite, que nous allons avoir plaisir à partager fièrement avec l'ensemble de nos collaborateurs et de nos clients Entreprises »* souligne Olivier Codron, Directeur de la Relation Client de Bouygues Telecom Entreprises.

Ce prix vient récompenser l'ambition de Bouygues Telecom Entreprises : devenir le référent de la relation client en B2B. L'opérateur a notamment entrepris il y a quelques mois la refonte de sa posture relationnelle en se donnant pour mission de « faire équipe avec et pour le client », à chaque étape de son parcours.

La direction de la relation client a ainsi renforcé ses effectifs et compte désormais près de 300 collaborateurs engagés au service de ses clients. Elle s'est réorganisée par typologie de clients pour une personnalisation accrue de la relation avec des interlocuteurs dédiés. En parallèle, la digitalisation des espaces prospects et clients a été optimisée, renforçant ainsi la proximité des conseillers dans l'accompagnement de leurs clients

### **Contacts presse :**

Emmanuelle Boudgourd – 01 58 17 98 29 – [eboudgou@bouyguetelecom.fr](mailto:eboudgou@bouyguetelecom.fr)

Jérôme Firon – 01 39 26 62 42 – [jfiron@bouyguetelecom.fr](mailto:jfiron@bouyguetelecom.fr)

### **À propos de Bouygues Telecom**

Opérateur global de communications, Bouygues Telecom se démarque en apportant tous les jours à ses 22,5 millions de clients le meilleur de la technologie. L'excellence de ses réseaux 4G et 5G, ses services dans le fixe et le Cloud leur permettent de profiter simplement, pleinement et où qu'ils soient, de leur vie digitale. À travers sa division Entreprises, Bouygues Telecom accompagne une communauté de professionnels et d'entreprises dans l'adoption généralisée du Très Haut Débit Fixe et Mobile et des nouveaux usages tels que les communications unifiées et les services de mobilité d'entreprise. #OnEstFaitPourEtreEnsemble <https://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/>