

**Pour la 6ème année consécutive  
ALAIN AFFLELOU est  
« Élu Service Client de l'Année »**



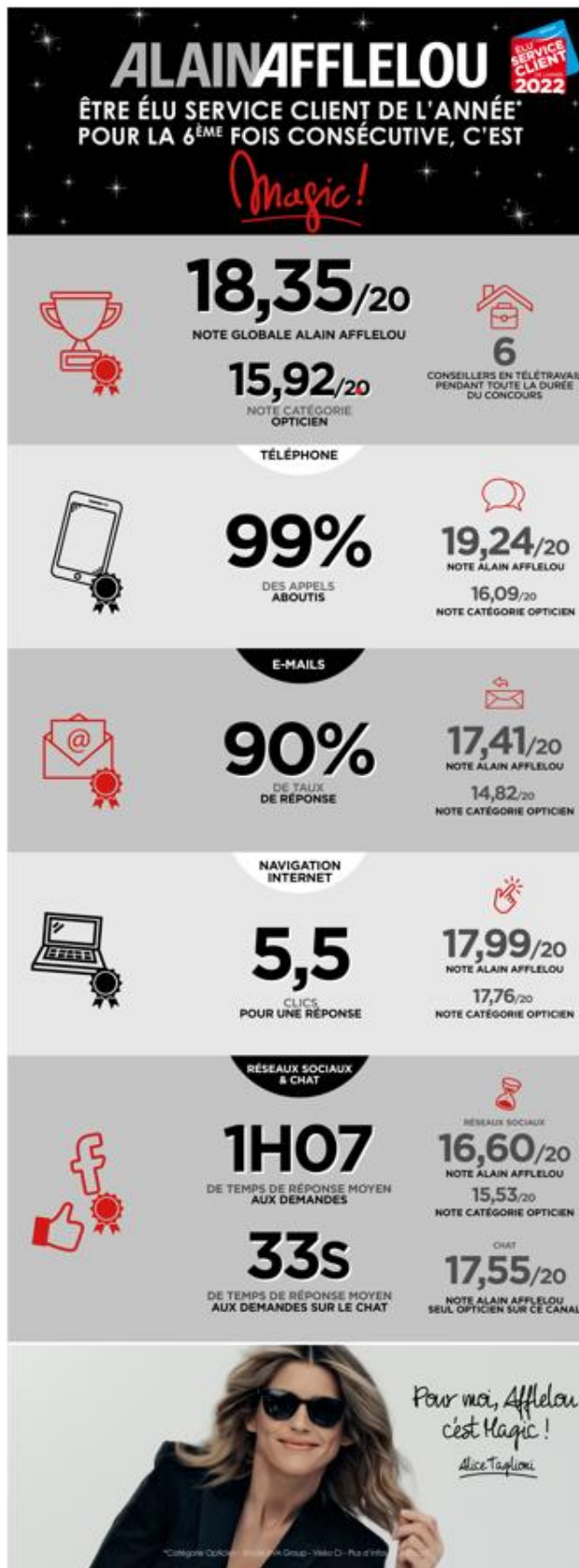
**ALAIN AFFLELOU a été récompensé pour la 6ème année consécutive, « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien ».**

Pour cette 15ème édition, ALAIN AFFLELOU a démontré que l'innovation est essentielle dans la satisfaction clients. La compréhension et l'identification des besoins des porteurs de lunettes et d'aides auditives est un des piliers phare du Groupe depuis sa création en 1978, tout comme leur satisfaction. Au-delà de l'expérience clients dans les magasins, Afflelou apporte des réponses concrètes aux problématiques rencontrées, quel que soit le canal d'expression utilisé ou le mode de conversation choisi. Les 6 conseillers du service, salariés du Groupe, ont à nouveau prouvé toute leur maîtrise de la marque et des valeurs du Groupe.

*« Nous sommes fiers d'être une marque innovante, visionnaire, qui se réinvente en permanence pour satisfaire ses clients. Nous cherchons à les surprendre par nos offres et nos produits, mais nous souhaitons surtout répondre à leurs attentes. Depuis six ans, nous avons l'honneur de compter parmi les atouts de notre marque le service clients le plus performant de notre catégorie. Six années d'excellence et de travail sans relâche, sur tous les canaux de requêtes clients existants. Bravo à nos équipes d'avoir à nouveau remporté ce challenge »* Olivier Henry, Directeur Général des Ventes France.

## Service client : ALAIN AFFLELOU surperforme dans son secteur

Ce prix a été attribué par Viséo Customer Insights qui organise depuis 2007 l'Élection du Service Client de l'Année et qui a pour but de tester pendant 6 semaines d'évaluation (sur 160 tests clients mystères) la qualité des services clients des entreprises françaises.



\*Catégorie Opticien – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)

## **L'engagement ALAIN AFFLELOU vis-à-vis de ses clients**

« La culture de la performance chez Afflelou ne se dément pas. L'envie d'être l'enseigne préférée des Français et de le rester, c'est tout l'esprit Afflelou ! Nos collaborateurs font équipe ensemble, cela renforce la fierté de travailler pour une entreprise qui cultive l'excellence. Au même titre que nos partenaires franchisés, nous nous nous surpassons pour nos clients actuels, et pour nos futurs clients. ALAIN AFFLELOU est l'entreprise innovante par excellence. Innover, nous le faisons en communication, avec les offres et les produits. Mais c'est aussi penser à de nouveaux outils pour satisfaire nos clients, en nous inspirant d'autres secteurs. Nous avons par exemple été le premier acteur de l'optique et de l'audition à utiliser la langue des signes dans notre relation clients », déclare Alain Pourcelot PDG du Groupe AFFLELOU.

### **Contact presse :**

Marion Tarneaud : 01 49 37 74 59 – [mtarneaud@afflelou.net](mailto:mtarneaud@afflelou.net)