

ALAIN AFFLELOU « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien » pour la 8ème année consécutive



ALAIN AFFLELOU remporte pour la 8ème année consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien », avec la note globale de 18,89/20, soit une progression de + 2.57% vs n-1. Cette nouvelle distinction salue une nouvelle fois la stratégie d'innovations et d'agilité de l'enseigne pour satisfaire de manière toujours plus efficiente les attentes de ses clients.

ALAIN AFFLELOU a été récompensée pour sa politique menée en matière d'expérience clients en magasins, sa capacité d'écoute et d'adaptation ainsi que sa faculté à innover sans cesse pour améliorer le parcours de soins visuels, quel que soit le canal d'expression ou le mode conversationnel choisi.

Temps d'attente, réactivité des interactions, personnalisation du service ou encore qualité de la réponse au téléphone, par mail, chat ou sur les réseaux sociaux... Sur la base de 14 critères, des clients mystères ont attribué à ALAIN AFFLELOU la note globale de 18,89/20, en nette augmentation par rapport à l'année précédente (18,41/20). Cette progression (+2.57%) témoigne de la forte ambition de l'enseigne à proposer à ses clients des services innovants et personnalisés ainsi que des produits accessibles et de qualité.

La culture client a toujours été au centre de sa stratégie d'innovations. ALAIN AFFLELOU se réinvente sans cesse, en proposant des solutions multicanales, pour fluidifier le parcours de santé visuelle de ses clients.

Fondée sur la compréhension des besoins de ses clients et la connaissance de ses métiers, l'enseigne ALAIN AFFLELOU dispose d'un grand nombre de

services digitaux innovants, toujours adossés à l'expertise de ses opticiens : commande en ligne, livraison en magasin, service de téléconsultation ophtalmologique... ALAIN AFFLELOU a été la première enseigne d'optique à utiliser la réalité augmentée en offrant des expériences d'essayages virtuels ou à s'appuyer également sur des formats innovants et interactifs (sur les réseaux sociaux, avec ChatGPT) pour garantir à ses clients des expériences d'achat avant-gardiste.

ÉLU SERVICE CLIENT 2024

ÊTRE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE* POUR LA 8^{ÈME} ANNÉE CONSECUTIVE.

C'EST MAGIC!

18.89/20
NOTES GLOBALE ALAIN AFFLELOU
+2.97%
16.62/20 13.73/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

6
CONFORME MEILLEUR PRESTIGE NOTRE LA DERNIÈRE DU CONCOURS

TÉLÉPHONE

98% VS 95%
DES APPELS ABOUTIS NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

18.58/20
NOTRE ALAIN AFFLELOU
16.02/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

E-MAILS OU FORMULAIRES

100% VS 97%
DE TAUX DE REPONSES NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

19.37/20
NOTRE ALAIN AFFLELOU
16.64/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

NAVIGATION INTERNET

18.79/20
NOTRE ALAIN AFFLELOU
18.82/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

RÉSEAUX SOCIAUX ET CHAT

1^H28
DE TEMPS DE REPONSE MOYEN AUX DEMANDES
18.82/20
NOTRE ALAIN AFFLELOU
15.54/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

4^H33
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

20s
DE TEMPS DE REPONSE MOYEN AUX DEMANDES SUR LE CHAT
19.25/20
NOTRE ALAIN AFFLELOU

5MIN48
DE TEMPS MOYEN DE LA CONVERSATION
19.25/20
NOTRE CATEGORIE OPTICIEN

*Catégorie Opticien - Étude NVA - Trimestre 11 - Plus d'infos sur www.nva.fr

ALAIN AFFLELOU

« Je tiens à féliciter l'équipe du Service Client pour cette récompense, qui travaille sans relâche au quotidien pour offrir la meilleure expérience possible à nos clients. En effet, le Groupe Afflelou s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle, plaçant la satisfaction au cœur de ses préoccupations. Nos valeurs en termes d'innovation, de qualité de produits et services nous guident pour toujours prendre soin de nos clients. Nos ambitions sont de rester un leader incontesté dans le secteur de l'optique, et de l'audio en améliorant constamment le bien-être de nos clients », **souligne Afif Haddar, Directeur Général des Ventes ALAIN AFFLELOU.**

*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

A propos du Groupe AFFLELOU

Fondé à Bordeaux en 1972 par Alain Afflelou, le groupe AFFLELOU, majoritairement détenu par le fonds Lion Capital, est l'un des principaux franchiseurs européens de produits optiques et d'appareils auditifs. Le Groupe exploite le plus grand réseau de franchise de produits optiques (en termes de nombre de magasins) et se développe très fortement sur le territoire Français avec l'enseigne ALAIN AFFLELOU Acousticien (plus de 350 centres audio). Le Groupe est présent de longue date en France, mais il est également très bien implanté en Espagne, Belgique et en Suisse, ses principaux marchés. Grâce à son modèle de franchise performant et à ses concepts de magasins proposant une expérience client unique et premium, le Groupe AFFLELOU accélère son développement à l'international. Il est présent dans 19 pays avec 1445 magasins. Fin 2022, Le Groupe AFFLELOU franchit le cap symbolique du milliard d'euros de CA TTC des Réseaux.

CONTACTS PRESSE

Agence Patricia Goldman

Valentine FABRY – vfabry@patricia-goldman.com – 06 80 13 51 75

Lucie DAUDIGNY – ldaudigny@patricia-goldman.com – 06 77 20 71 11

Groupe AFFLELOU

Bénédicte CHALUMEAU-VIGNON - BChalumeau-Vignon@afflelou.net

François BOURSICOT - fboursicot@afflelou.net - 01 49 37 72 19 - 06 16 94 22 87