

ALAIN AFFLELOU

Communiqué de presse
Paris, le 18 novembre 2022

ALAIN AFFLELOU est « Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie « Opticien » pour la 7^{ème} année consécutive



ALAIN AFFLELOU remporte pour la 7^{ème} année consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien » et démontre, une fois de plus, que le service et la satisfaction clients sont au cœur de l'ADN du Groupe.

Ce trophée récompense la politique développée par l'enseigne en matière d'expérience clients en magasins, sa capacité d'écoute et de compréhension des besoins, 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.

« Nos équipes font preuve d'innovation et d'agilité pour satisfaire de manière toujours plus efficiente les besoins de nos clients. Notre marque se réinvente sans cesse en proposant de nouveaux services pour fluidifier leur parcours de soins visuels. », **Aff Haddar, Directeur Général des Ventes ALAIN AFFLELOU.**

Innovation, qualité, accessibilité

L'enseigne a été évaluée, conformément au règlement de la manifestation, du lundi 9 mai au samedi 2 juillet 2022 au moyen de tests clients mystères répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet, réseaux sociaux et chat durant lesquels les consommateurs ont identifié les valeurs fortes qui portent l'enseigne : l'innovation, la qualité et l'accessibilité des produits et services proposés. ALAIN AFFLELOU décroche la première place du podium avec une note globale de 18,41/20 !



ÊTRE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE*
POUR LA 7^{ÈME} FOIS CONSÉCUTIVE...

C'EST TOUJOURS AUSSI
MAGIC!



18,41/20

NOTE GLOBALE ALAIN AFFLELOU

15,91/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN



6

CONSEILLERS MOBILISÉS
PENDANT TOUTE LA DURÉE
DU CONCOURS

TÉLÉPHONE



98%

DES APPELS
ABOUTIS

93%

NOTE CATÉGORIE
OPTICIEN



18,71/20

NOTE ALAIN AFFLELOU

15,82/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

E-MAILS



98%

DE TAUX
DE RÉPONSE

90%

NOTE CATÉGORIE
OPTICIEN



18,47/20

NOTE ALAIN AFFLELOU

15,63/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

NAVIGATION INTERNET



4,5

CLICS
POUR UNE RÉPONSE

3,5

NOTE CATÉGORIE
OPTICIEN



18,80/20

NOTE ALAIN AFFLELOU

18,60/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

RÉSEAUX SOCIAUX & CHAT



49MIN

DE TEMPS DE RÉPONSE MOYEN
AUX DEMANDES

3H27

NOTE CATÉGORIE
OPTICIEN



17,07/20

NOTE ALAIN AFFLELOU

13,40/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN



20s

DE TEMPS DE RÉPONSE MOYEN
AUX DEMANDES SUR LE CHAT

6MIN 15

DE TEMPS MOYEN
DE LA CONVERSATION

CHAT

15,64/20

NOTE ALAIN AFFLELOU

15,64/20

NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

*Catégorie Opticien - Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur esedo.fr

ALAINAFFLELOU

L'innovation AFFLELOU au service du client

L'enseigne ALAIN AFFLELOU est aujourd'hui l'un des leaders de la franchise optique mondiale avec près de 1 450 magasins dans 19 pays. L'enseigne poursuit de développer des solutions « multicanales » afin d'optimiser le parcours client grâce à une complémentarité et une synergie entre le développement digital du Groupe et son réseau physique de magasins.

L'enseigne ALAIN AFFLELOU propose un grand nombre de services digitaux de qualité (essayage virtuel, commande en ligne et livraison en magasin, etc.) et a par ailleurs lancé un service innovant de téléconsultation ophtalmologique pour faciliter la mise en relation entre les patients et les ophtalmologistes et répondre ainsi à la problématique des déserts médicaux.

« Nous avons toujours innové à partir de la compréhension des besoins de nos clients et de la connaissance de notre métier d'opticien. Prendre soin de nos clients et être à leur écoute est évidemment notre priorité principale, c'est le socle d'une relation de confiance. C'est en ce sens qu'être Élu Service Client de l'Année pour la 7ème fois consécutive est une grande fierté. », Anthony Afflelou, Directeur général du Groupe AFFLELOU

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

À 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 300 centres audio). Le groupe est présent de longue date en France, mais il est également très bien implanté en Espagne et en Belgique. Le groupe, qui poursuit son expansion mondiale, est présent dans le monde entier, avec 1 445 magasins dans 19 pays au 31 décembre 2021.

Contact presse AFFLELOU :
François BOURSICOT
fboursicot@afflelou.net Tél. +33 1 49 37 72 19