

**Sous embargo jusqu'au 19 octobre 22h**

## Élu Service Client de l'Année pour la 4<sup>ème</sup> année, LDLC.com innove avec l'arrivée du *Live chat* !

LYON, LE 19 OCTOBRE 2017

Lauréat pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive de l'Élection Service Client de l'Année 2018\* dans la catégorie *Vente à distance de produits techniques*, LDLC.com fait foi de la qualité de sa relation client ! Déjà joignable 6 jours sur 7 par téléphone, par mail et sur les réseaux sociaux, les clients du spécialiste informatique et high-tech peuvent désormais contacter leur marque par le *Live chat* sur le site [ldlc.com](http://ldlc.com).

### Le *Live chat*, nouveau canal de relation client pour LDLC.com

Rapide, pratique et humain. Voici les maîtres mots de LDLC.com pour sa relation client ! Dans ce but, l'enseigne a adopté en avril dernier un nouvel outil : le *Live chat*. Canal privilégié des moins de 35 ans, le *Live chat* permet de gérer des interactions avec un conseiller en temps réel directement sur le site internet. En 6 mois d'expérimentation, le chat représente jusqu'à **1 contact sur 6** traité sur LDLC.com pour un taux de **satisfaction client de 92%**. Le téléphone, le mail et les réseaux sociaux restent des canaux indispensables pour offrir une disponibilité et une satisfaction maximales.



### 60 conseillers au service du client avant et après la vente

Véritable force interne du Groupe, le service client se compose de **60 conseillers** clients intégrés au sein du siège social. Leur mission quotidienne est de conseiller et informer les clients **avant et après la vente**. Un challenge relevé avec brio puisque l'enseigne LDLC.com est **Élu Service Client de l'Année pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive** dans la catégorie *Vente à distance de produits techniques* ce jeudi 19 octobre. La marque atteint la note de 18,46/20 sur les 10 semaines d'évaluation. Au total 225 tests ont été réalisés par des clients mystères afin d'évaluer la réactivité, le conseil et l'écoute dont font preuve les conseillers.

\*Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [www.esccda.fr](http://www.esccda.fr).

### Chiffres clés de la relation clients LDLC.com :

- 100% des mails répondus en 1 jour ouvré
- 15 secondes : temps moyen de prise en charge par un conseiller
- 100 % de réponses sur les réseaux sociaux

### À PROPOS DE LDLC.COM

Créé en 1996, LDLC.com est le site leader du e-commerce informatique et high-tech en France. Avec plus de **30 000 références** et **1 000 marques**, il propose le plus important catalogue du net. Visionnaire, le Président et fondateur Laurent de La Clergerie a très rapidement misé sur la complémentarité boutique en ligne – boutiques physiques. LDLC.com dispose aujourd'hui de **26 magasins** et s'est lancé dans un important **projet de développement de franchises**, 100 d'ici à 2021. Avec près de **700 salariés**, le Groupe LDLC pèse près de **500 millions d'euros de chiffre d'affaires** et expédie, chaque jour **plus de 7 000 colis**.

Retrouvez toute l'information sur notre site [www.groupe-ldlc.com](http://www.groupe-ldlc.com)

LDLC.COM EST UNE MARQUE DU

