

Sous embargo jusqu'au 18 novembre 2021 à 22h

LDLC Élu Service Client de l'Année pour la 8^{ème} fois consécutive et caracole en tête du concours !

LYON, LE 18 NOVEMBRE 2021

LDLC, l'expert de la vente de matériel informatique et high-tech est Élu Service Client de l'Année 2022* ! Pour la 8^{ème} année consécutive, LDLC monte sur la première marche du podium dans la catégorie Distribution de produits techniques avec la note de 19.24/20.

Toujours soucieux d'apporter le meilleur conseil à ses clients, le distributeur informatique performe, que cela soit par téléphone, par mail, en live chat ou sur les réseaux sociaux. Les 60 conseillers LDLC traitent avec le plus grand soin près de 550 000 demandes annuelles !

6 semaines de tests !

Ce ne sont pas moins de 160 clients mystères qui pendant 6 semaines ont testé les différents canaux de contact de LDLC. Au total 100 appels, 30 mails ou formulaires de contact, 10 navigations internet, 10 contacts via les réseaux sociaux et 10 conversations par chat ont été traités par les 60 champions de la Relation Client de LDLC.

Le distributeur informatique excelle notamment sur les réseaux sociaux avec un taux de réponse de 100% pour un temps moyen de réponse aux messages de 35 minutes seulement ! Le chat, canal encore émergent en Relation Client, obtient également de très bons scores avec un temps de prise en charge de 34 secondes seulement !



LDLC, la relation client comme étendard

LDLC met un point d'honneur à satisfaire sa clientèle. Participer à L'Élection du Service Client de l'Année permet chaque année au e-commerçant de se challenger et d'assurer la performance de ses process

« Pour la 8^{ème} année consécutive nous sommes Élu Service Client de l'Année ! Nous sommes fiers de voir que, même dans le contexte particulier que nous connaissons depuis plus d'un an, la qualité de notre service reste inchangée. Aujourd'hui, encore plus qu'hier, nous devons à nos clients un accompagnement adapté et une satisfaction maximale. Nous leur devons d'être à la hauteur de la confiance et de la fidélité qu'ils nous témoignent depuis plus de 25 ans ! » Laurent de la Clergerie, Président et Fondateur de LDLC

*Catégorie Distribution de produits techniques – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.esdda.fr)

LDLC.COM EST UNE MARQUE DU

GROUPE
LDLC



À PROPOS DE LDLC

Créé en 1996 par l'entrepreneur Laurent de la Clergerie, le Groupe LDLC est un groupe d'e-commerce Français. Son enseigne majeure, LDLC est même leader du e-commerce informatique et high-tech en France. Constitué de 7 sites marchands, le pionnier du commerce en ligne conjugue des activités dans le domaine de l'informatique, du high-tech, de la puériculture ou encore de l'éducation. Le Groupe LDLC emploie près de 1000 collaborateurs pour un chiffre d'affaires de 724.1 millions d'euros. Retrouvez toute l'information sur notre site <https://www.groupe-ldlc.com/>

Retrouvez toute l'information sur notre site www.groupe-ldlc.com

LDLC.COM EST UNE MARQUE DU

