COMMUNIQUÉ DE PRESSE

PALMARÈS 2021 DE LA RELATION CLIENT HCG FRANCE - LES ECHOS

ALTAREA PROGRESSE À NOUVEAU ET SE CLASSE N°2 DE LA RELATION CLIENT TOUS SECTEURS CONFONDUS

Paris, le 21 janvier 2021 – Après avoir fait son entrée dans le Top 3 l'année dernière, Altarea poursuit sa progression et se classe en seconde position du palmarès 2021 de la relation client. Réalisé par le cabinet de conseil The Human Consulting Group pour Les Echos, ce classement distingue les 200 entreprises françaises les plus performantes en matière de relation client.

Depuis maintenant 30 ans, le cabinet Human Consulting Group choisit des entreprises représentatives dans leur secteur d'activité et les intègre à son panel. Pour l'édition 2021, l'étude évalue l'ensemble des points de contact clients de 200 entreprises par 10 tests téléphoniques (5 au standard/5 au service client-consommateur), 3 tests emails et 1 test courrier de réclamation, 9000 tests techniques Internet, 1 test relationnel Internet, 4 tests réseaux sociaux et 1 test chatbot sur une période de 3 mois.

Avec une note globale de 15,71/20, ce classement vient récompenser l'ambitieuse politique de relation client mis en place par Altarea au cours d'une année particulière, marquée par la crise de la Covid-19. Cette année déjà, Cogedim, marque logement du Groupe Altarea, avait reçu pour la quatrième année consécutive le « Prix Elu Service Client de l'Année 2021 » dans la catégorie promotion immobilière.

Malgré un contexte de crise sanitaire sans précédent, et avec des périodes de confinement qui ont profondément perturbé le parcours client, le Groupe a fait preuve d'adaptation et a déployé de nouveaux outils digitaux permettant de maintenir l'exigence de qualité dans la relation client. Le capital humain a également joué un rôle prépondérant, avec des collaborateurs extrêmement réactifs, vigilants, à l'écoute et aux plus près des clients afin d'améliorer leur expérience jour après jour.

Alain Taravella, Président-fondateur d'Altarea indique : *« Cette distinction récompense nos choix stratégiques et confirme le leadership du Groupe en matière de relation client, résultat de l'importance donnée à la satisfaction de nos acquéreurs, de nos résidents, de nos utilisateurs et de nos enseignes. La relation client s'impose comme une exigence de tous les jours avec la mise en place d'une organisation résolument tournée vers le client, qu'il soit acquéreur, utilisateur ou investisseur. Pour tous les projets que nous conduisons, quel que soit le métier, la satisfaction client dicte l'action de notre Groupe. Cela nous impose une forte responsabilité. Au-delà de l'exigence que l'on doit avoir, il est impératif d'assumer notre responsabilité en tant que marque leader dans ce domaine ».*

A PROPOS D'ALTAREA - FR0000033219 - ALTA

Altarea est le 1er développeur immobilier de France. A la fois développeur et investisseur, le Groupe est présent sur les trois principaux marchés de l'immobilier (Commerce, Logement et Immobilier d'entreprise) lui permettant d'être leader des grands projets mixtes de renouvellement urbain en France. Le Groupe dispose pour chacune de ses activités de l'ensemble des savoir-faire pour concevoir, développer, commercialiser et gérer des produits immobiliers sur-mesure. En Commerce, Altarea gère, au 30 juin 2020, un patrimoine de 5,3 milliards d'euros (3,0 milliards en quote-part Groupe). Altarea est coté sur le compartiment A d'Euronext Paris. www.altarea.com

CONTACTS PRESSE

ALTAREA
Nicolas LEVIAUX
Responsable relations media Groupe
01 56 26 70 86 / 07 60 75 17 14
nleviaux@altarea.com

AGENCE SHAN
Laetitia BAUDON-CIVET
Directrice conseil
01 44 50 58 79 / 06 16 39 76 88
laetitia.baudon@shan.fr

Emma CORSON
Consultante senior
01 47 03 47 36 / 06 26 60 85 01
emma.corson@shan.fr