

PALMARÈS 2022 DE LA RELATION CLIENT HCG FRANCE - LES ECHOS

ALTAREA ARRIVE EN SECONDE POSITION TOUS SECTEURS CONFONDUS

Paris, le 20 janvier 2022 – Après avoir fait son entrée dans le Top 3 en 2019, Altarea confirme son statut de n°2 acquis l'année dernière lors de cette nouvelle édition du Palmarès 2022 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 2022, 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.

Top 20 de l'Excellence clients 2022

Rang 2022	Progression/2021	Rang 2021
1 Century 21	=	1 Century 21
2 Altarea Cogedim	=	2 Altarea Cogedim
3 Monoprix	=	3 Monoprix

Cette récompense équivalente à celle de l'année dernière salue les choix stratégiques et l'ambitieuse politique de relation client que le Groupe a mis en place ces dernières années. En 2017, pour sa première participation, le Groupe avait été classé à la 198^{ème} place. Cette performance au service du client a également été saluée par le « Prix Elu Service Client de l'Année 2022 », reçu en novembre dernier par

Cogedim pour la 5^{ème} année consécutive dans la catégorie promotion immobilière.

Alain Taravella, Président-fondateur d'Altarea indique : « Être de nouveau classé en seconde position du palmarès de la relation client HCG – Les Echos récompense nos choix stratégiques et témoigne de la constance et de l'engagement dont font preuve nos équipes pour satisfaire l'ensemble de nos clients qu'ils soient acquéreurs, résidents, utilisateurs ou enseignants. Chez Altarea, s'il y a une chose sur laquelle nous ne transigeons pas, c'est la relation client. Elle dicte nos actions sur l'ensemble de nos projets. Nous pouvons toujours faire mieux et allons étudier de manière très précise les points de performance à améliorer pour optimiser l'expérience client ».

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. 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