

COGEDIM RECOIT POUR LA CINQUIEME ANNEE CONSECUTIVE LE PRIX « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2022 » DANS LA CATEGORIE « PROMOTION IMMOBILIERE »



Paris, le 22 novembre 2021 – Pour la 5^e année consécutive et en autant de participation, Cogedim, marque logement du groupe Altarea, a reçu le Prix « Elu Service Client de l'Année 2022 » dans la catégorie « promotion immobilière ». Cette distinction récompense depuis 2007 les entreprises françaises qui placent la qualité de la relation client au centre de leurs préoccupations.

Vincent EGO, Directeur général de Cogedim, indique : « Être « Elu Service Client de l'Année » pour la cinquième année consécutive 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. Chaque année, nous devons relever de nouveaux défis, nous différencier, nous adapter, chercher à développer de nouveaux moyens pour optimiser l'expérience client. Ce Prix n'est jamais gagné d'avance et je tiens à saluer l'état d'esprit irréprochable de l'ensemble de nos collaborateurs. Cette année, nous avons pris 10 engagements pour répondre aux besoins renforcés des Français en matière de santé, de bien-être et d'éco-responsabilité au sein de leur logement. ».

La relation client ancrée dans l'ADN Cogedim

Basée sur plusieurs critères d'évaluation tels que l'accueil téléphonique, la disponibilité par e-mails, la recherche d'information sur le site internet, ou encore la relation client sur les réseaux sociaux, la relation client est primordiale pour l'ensemble des acteurs du marché. Inauguré pour la première fois en 2018 pour les promoteurs immobiliers, le prix « Elu Service Client de l'Année » vient d'être décerné à Cogedim pour la 5^e fois consécutive et en autant de participation. L'expérience client est devenue le signe de marque de Cogedim, qui souhaite, en étant à la fois plus exigeant et à l'écoute de ses clients, à nouveau honorer cette distinction les prochaines années.

Un contexte inédit qui nécessite une adaptation plus rapide

Il y a 5 ans, le premier prix était décerné dans un contexte de forte croissance des achats immobiliers dans le neuf. Les besoins des clients ont évolué et les enjeux climatiques apparaissent urgents. C'est pourquoi Cogedim souhaite satisfaire ses clients comme l'illustre ses 10 engagements pris en matière de santé, de bien-être et d'éco-responsabilité pour la construction de ses logements, qui prennent soin de ses habitants. Dans cette période trouble et incertaine, l'innovation est devenue incontournable en matière de relation client.



La relation client au cœur des grandes décisions de la direction générale

Au cours de ces 5 ans, les équipes de Cogedim ont su innover et développer de nouveaux moyens pour accompagner leurs clients de façon différenciante sur la durée. Plusieurs solutions différenciantes et créatrices de valeurs ont été imaginées :

- Des collaborateurs dont la mission est dédiée à l'accompagnement client ;
- L'association à Sourdligne pour rendre accessible aux personnes sourdes ou malentendantes l'achat dans l'immobilier neuf ;
- La création de packs de personnalisation pour répondre au besoin des clients de personnaliser leur logement ;
- La création du Pôle Services d'Altarea Promotion ;
- La certification NF Habitat comme gage de qualité environnementale et de confort pour 100% des habitations ;
- Le déploiement d'un outil de suivi de chantier réalisé par la société Devisubox ;
- Le lancement en présentiel du configurateur de logement, puis adapté en distanciel ;
- L'écoute de l'ensemble de nos clients via des enquêtes annuelles.

A PROPOS DE COGEDIM

Référence de l'immobilier neuf, Cogedim conçoit de nombreuses réalisations à l'identité architecturale affirmée et propose un ensemble complet de solutions et de services à ses clients, tout en répondant aux besoins des collectivités. La relation client, la qualité d'usages, la personnalisation et l'engagement environnemental constituent la signature de la marque. 2ème promoteur national, présent dans les principales métropoles et villes françaises, Cogedim a été élu Service Client de l'Année ces 4 dernières années dans la catégorie « Promotion immobilière ». En 2021, le promoteur a engagé une démarche en matière de santé, de bien-être et d'éco-responsabilité pour la construction de ses logements, qui prennent soin de ses habitants. Cogedim est une marque du groupe Altarea.

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.

A PROPOS DU PRIX « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE »

Les services clients ou services consommateurs qui participent à cette élection font tous l'objet de 225 tests clients mystères réalisés par des consommateurs. Les appels, les e-mails, les recherches d'information sur Internet, les contacts via les réseaux sociaux et les conversations par chat en situation réelle, reflètent les demandes quotidiennes qui peuvent être faites auprès des entreprises. Cette distinction, « Élu Service Client de l'Année », est le résultat de l'Élection du Service Client de l'Année que Viséo Customer Insights organise depuis 2007 et qui a pour but de tester la qualité des services clients des entreprises françaises, en fonction de leur univers de consommation. En choisissant une entreprise qui a remporté ce prix, le client fait confiance à une marque qui prend en compte ses demandes dans les meilleures conditions et qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

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