

L'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance créent
le prix « Excellence Client »

Un nouveau prix de référence pour distinguer les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients

Paris, le 6 avril 2017 – L'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance s'associent pour créer le prix Excellence Client. Cette nouvelle distinction va récompenser les entreprises qui placent les clients au cœur de leur stratégie et mettent en œuvre les moyens nécessaires pour les satisfaire. Il sera remis le 27 juin 2017 aux entreprises, sélectionnées non pas sur candidature, mais à la suite d'un processus rigoureux d'analyse et de mesure de leur excellence client. Une méthodologie qui s'appuie sur l'alliance de trois partenaires aux expertises complémentaires, et qui couvre trois dimensions : la satisfaction client, la culture client et la performance. Le prix Excellence Client récompensera ainsi les entreprises déterminées à placer la satisfaction de leurs clients au cœur de leur stratégie, dans un contexte d'évolutions radicales des attentes des consommateurs.

Une distinction inédite qui récompense l'Excellence Client

Pour sa première édition, le Prix Excellence Client affiche l'ambition de récompenser les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients. Né de l'association de trois acteurs de référence dans leurs domaines respectifs, l'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance, ce prix s'appuie sur l'analyse combinée de trois indicateurs pour mesurer l'excellence client : **la satisfaction, la culture client et la performance**. Ce sont trois étapes, mais aussi trois dimensions stratégiques de l'entreprise passées au crible. Elles constituent un socle très robuste pour évaluer les marques qui excellent. Le palmarès, dévoilé le 27 juin prochain, récompensera les entreprises se révélant les meilleures sur les 3 dimensions.

« Multi-facettes, le Prix Excellence Client évalue le succès d'une marque en ne se limitant pas à la qualité de son service client, ni à la croissance de son chiffre d'affaires, ni à sa capacité à développer une culture client, mais en associant ces trois dimensions, qui permettent d'atteindre l'excellence. C'est une approche inédite, pour récompenser les entreprises qui sortent du lot » explique Olivier Lagrand, Directeur Général d'Ipsos Loyalty.

Excellence Client : une méthodologie experte portée par les trois fondateurs du prix

Chacune des dimensions d'Excellence Client est portée par l'expertise de ses partenaires : Ipsos mesure la satisfaction client, l'Académie du Service évalue l'ancrage de la culture client et Trusteam Finance analyse les moyens mis en œuvre par l'entreprise.

« L'originalité de ce prix repose sur la complémentarité des expertises et la méthodologie développée par chaque partenaire », commente Jean-Jacques Gressier, Président Directeur Général de l'Académie du Service.

« À travers cette initiative, nous souhaitons enfin réconcilier les jumeaux fâchés de la finance et du marketing en redonnant à chacun sa place dans notre méthodologie » résume Jean-Sébastien Beslay, Associé-gérant au sein de Trusteam Finance.



Jean-Jacques Gressier (Académie du Service), Olivier Lagrand (Ipsos) et Jean-Sébastien Beslay (Trusteam Finance)

Une première sélection, issue de l'étude réalisée par Ipsos (*) a permis d'établir une liste de **33 entreprises dans 5 secteurs d'activité** pour cette première édition (la banque, la distribution, la distribution spécialisée "care" (beauté, optique, sport), "home" (bricolage, maison, culture) et enfin l'e-commerce). Ces entreprises seront ensuite interrogées par les consultants de l'Académie du Service, sur les thèmes des engagements de service, des outils de gestion de la relation client, de la gestion des ressources humaines, ou encore des réclamations. Ces entreprises seront également évaluées par Trusteam Finance, qui analysera les stratégies et moyens mis en œuvre pour atteindre un niveau élevé et durable de satisfaction client. Objectif : s'assurer que ces entreprises placent le client au cœur de leur stratégie, tant dans l'organisation managériale et humaine que dans les moyens opérationnels et financiers investis.

La différenciation par l'expérience client, un enjeu prioritaire pour les entreprises

Dans un contexte d'évolutions radicales des attentes des consommateurs, bouleversées notamment par l'ère numérique, la satisfaction client est aujourd'hui une priorité pour les entreprises, et constitue un véritable enjeu économique. Les marques doivent impérativement se différencier pour proposer à leurs clients une relation privilégiée et personnalisée, en étant plus que jamais à leur écoute.

(*) Baromètre Européen Satisfaction Client Ipsos-Trusteam Finance : étude réalisée auprès de 75 000 personnes sur 576 marques dans 5 secteurs clés : la banque, la distribution, la distribution spécialisée "care" (beauté, optique, sport), "home" (bricolage, maison, culture) et enfin l'e-commerce.

À propos du Prix Excellence Client

Créé en 2017, le prix Excellence Client a été conçu par l'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance, qui se sont associées pour créer une nouvelle distinction récompensant les entreprises qui réussissent en prenant soin de leurs clients. L'originalité de ce prix unique repose sur la complémentarité des expertises et la méthodologie développée par chaque partenaire : Ipsos mesure la satisfaction client, l'Académie du Service évalue l'ancrage de la culture client et Trusteam Finance analyse les moyens mis en œuvre pour satisfaire durablement les clients.

Pour en savoir plus sur le prix : <https://excellenceclient.com/>



À propos de L'Académie du Service

L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Le cabinet développe des expertises en marketing des services, en management et en pédagogies comportementales, et mène une activité de recherche appliquée sur le service en propre et par le biais de sa Fondation Service Lab. Son offre aux entreprises repose sur quatre piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management et de relation client, la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client, ainsi que l'accompagnement à la création ou à la transformation d'universités d'entreprise. Fondé en 2004, le cabinet compte plus de 300 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité. Il apporte au prix de l'Excellence client le prisme unique de la Symétrie des attentions©, postulat selon lequel la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients est égale à la qualité de la relation de cette entreprise avec ses propres collaborateurs.

À propos d'Ipsos

Leader des études en France et expert du comportement des consommateurs, des citoyens et des salariés, Ipsos intervient dans tous les secteurs d'activités. Nos experts accompagnent annonceurs, décideurs et institutions dans leurs stratégies marketing, leurs problématiques RH, leur positionnement de communication et leurs enjeux d'opinion depuis 1975.

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société. Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation. Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques. Nous sommes Game Changers. **Toute l'actualité Ipsos** : www.ipsos.fr

À propos de Trusteam Finance

Trusteam Finance est une société de gestion indépendante, pionnière dans l'utilisation de la satisfaction client comme critère d'investissement. Trusteam Finance a développé une démarche d'investissement pour l'ensemble de ses fonds communs de placement reposant sur la mesure de la satisfaction client et l'analyse des moyens mis en œuvre pour accéder à des niveaux de satisfaction client élevés. Trusteam gère à date 900 millions d'euros pour une clientèle de particuliers et d'institutionnels français et étrangers.

Contacts presse : Hopscotch PR

Ariane Gateau / 01 58 65 10 72 / agateau@hopscotch.fr

Camille Cochet / 01 58 65 01 29 / ccochet@hopscotch.fr