

Pour la 8^{ème} année consécutive vente-privee est « Élu Service Client de l'Année 2017 »

Depuis ses débuts en 2001, le site place la satisfaction client au cœur de sa stratégie. Cette vision du service client comme un investissement nécessaire permet au site de remporter tous les prix du service client de l'année dans sa catégorie depuis huit années consécutives, totalisant 27 prix dans ce secteur.

Paris, le 14 octobre 2016

Hier soir s'est déroulée, la 10^{ème} édition de l'événement consommateur de l'année : « L'Élection du Service Client de l'Année ». Le cabinet Viséo Conseil, organisateur de ce prix depuis 2007, a récompensé hier soir vente-privee pour la 8^{ème} année consécutive, en lui décernant le signe de valorisation « **Élu Service Client de l'Année 2017** » dans la catégorie « **Vente à distance généraliste** ». Une distinction qui assoie l'excellence de service que le site offre à ses 50 millions de membres et l'innovation constante qui lui permet de recevoir ce prix durant huit années de suite.

Le Service Relations Membres, un des piliers de la réussite de vente-privee.com

Depuis les débuts de l'entreprise en 2001, vente-privee considère le Service Relations Membres comme un investissement nécessaire et non comme un coût, qui permet de construire et conserver des liens privilégiés avec les membres, de créer la confiance ; c'est l'une des clés de la réussite de vente-privee. Avec 180 000 colis expédiés en moyenne chaque jour par le site, le Service Relations Membres (SRM), composé de plus de 300 collaborateurs à La Plaine-Saint-Denis, répond à toutes les demandes et réclamations en 5 langues. Ces équipes sont structurées par pôle de compétence afin de traiter les demandes en offrant des réponses précises et adaptées au besoin et à la problématique rencontrée.

« Élu Service Client de l'Année », un prix d'excellence

Ce prix s'impose aujourd'hui comme la référence en matière de Service Client pour les entreprises, mais aussi pour le grand public. Il met en avant la qualité du service fourni et offre aux consommateurs un point de repère en la matière. Cette distinction a été décernée après une étude scrupuleusement menée par un panel de clients mystères qui a contacté les entreprises via différents canaux de contact : appels téléphoniques, mails, navigations Internet, réseaux sociaux.

► **A propos du groupe vente-privee.com**

vente-privee.com est le créateur du concept de ventes événementielles sur Internet et le leader mondial du secteur. Spécialiste depuis 2001 du déstockage en ligne de grandes marques, il compte aujourd'hui 50 millions de membres dans le monde. Les ventes sont limitées dans le temps (3 à 5 jours) et sont organisées en étroite collaboration avec plus de 6000 grandes marques internationales dans tous les domaines : prêt-à-porter, accessoires de mode, équipement de la maison, jouets, articles de sport, high-tech, gastronomie, voyages... Un partenariat avec les marques permet de proposer des prix bénéficiant de fortes décotes (-50 à -70%) par rapport aux prix de vente conseillés. vente-privee.com a fait l'acquisition en 2015 à part majoritaire du Belge Vente-Exclusive.com, et en 2016 de l'espagnol Privalia et du Suisse e-boutic.ch. Par ces acquisitions, le Groupe opère aujourd'hui dans 13 pays (France, Italie, Espagne, Allemagne, UK, Autriche, Benelux, Suisse, Danemark, Brésil et Mexique). Avec 3 800 collaborateurs dans le monde, vente-privee.com a réalisé en 2015 un chiffre de ventes consommateurs de 2 milliards d'euros TTC. Les informations disponibles sur vente-privee.com sont accessibles sur <http://pressroom.vente-privee.com>.