

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 18 novembre 2022

SFR Élu Service Client de l'Année 2023 dans la catégorie Solutions communicantes pour les particuliers

Ce jeudi 17 novembre, SFR a été Élu Service Client de l'Année 2023 dans la catégorie « Solutions communicantes pour les particuliers ». Ce prix, basé sur la qualité du service client, est décerné par l'organisme indépendant Viséo Customer Insights depuis 2007. Ce trophée a mis en compétition les opérateurs de télécommunications en France et vient récompenser le travail de fond mené depuis plusieurs années par les équipes du Service Client de SFR.



*Catégorie Solutions communicantes pour les particuliers
Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

Après plus de 200 tests mystères réalisés du 9 mai au 2 juillet 2022 et portant sur la gestion de la disponibilité, le relationnel, la qualité de la réponse ou la qualité humaine sur tous les canaux de contact client à distance (appels téléphoniques, e-mails et/ou formulaires de contact, navigation Internet sur smartphones et applications mobiles, réseaux sociaux et chat), SFR est Élu Service Client de l'Année 2023 dans la catégorie « Solutions communicantes pour les particuliers ».

En 2018, SFR a entamé une transformation de son dispositif global de Service Client. Ce plan de transformation a notamment consisté à repenser intégralement les parcours de recrutement et de formation des conseillers mais aussi à développer des outils modernes et efficaces pour les aider dans la prise en charge des clients. Ce trophée vient ainsi consacrer l'investissement des équipes de SFR au service des clients de la marque.

Pour **Mathieu Cocq, Président-directeur général SFR** : « Il y a derrière cette récompense beaucoup d'engagement de la part des équipes de SFR au service des clients. Ce prix vient récompenser nos efforts et notre mobilisation, avec la volonté de toujours mieux accompagner nos clients et améliorer leur expérience. »

A propos d'Altice France - [alticefrance.com](https://www.alticefrance.com)

Altice France est un acteur incontournable des télécoms et des media en France.

À travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France accompagne quotidiennement 27 millions de clients. Doté d'un réseau de fibre optique (FTTH / FTTB) de 30,1 millions de prises éligibles, SFR a été le premier opérateur à lancer la 5G en France et couvre également 99,8 % de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Avec Altice Media et ses marques emblématiques RMC et BFM, Altice France est aussi le 3ème groupe privé de media français.

En 2021, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 11,1 milliards d'euros.

Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)

Contact presse : presse@alticefrance.com