



Lausanne, le 3 octobre 2007

## Connect: «Orange Center en tête grâce à une qualité de conseil remarquable»

connect, le magazine spécialisé leader dans le domaine des télécommunications, a effectué un test Mystery Shopping dans les points de vente de Orange, Sunrise et Swisscom. Les Orange Centers se sont distingués en tant que vainqueurs finaux grâce au très bon conseil apporté par les collaborateurs Orange. Les résultats détaillés peuvent être consultés dans le dossier dédié à la Suisse de l'édition actuelle de connect.

Pour le compte de connect, plusieurs acheteurs test se sont rendus récemment dans les points de vente de Orange, Sunrise et Swisscom dans les quatre villes de Bâle, Berne, Zoug et Zurich. Ils se sont fait passer pour des clients et ont ensuite évalué les aspects aménagement du magasin, offre en téléphones mobiles, temps d'attente et qualité du conseil.

Orange s'est distingué dans le cadre de ce Mystery Shopping en tant que vainqueur final et s'est détaché des autres fournisseurs en particulier par sa grande qualité de conseil dans tous les Orange Centers testés.

«Si tous les entretiens conseils se déroulaient aussi parfaitement que cet exemple à Berne!», déclare connect faisant l'éloge du conseil personnel et compétent dans l'un des Orange Centers. Les testeurs de connect ont particulièrement apprécié le fait que non seulement les collaborateurs Orange effectuent une analyse des besoins du client grâce à un questionnaire informatique de 10 questions maximum mais également qu'ils soient capables de challenger cette offre en apportant leurs propres idées. Ainsi, les testeurs ont pu repartir avec une offre écrite correspondant exactement à leurs besoins.

Pierre-Olivier Haenni, Director Orange Center, se réjouit de cet excellent résultat: «Orange mise très clairement sur un conseil personnalisé et transparent des clients. Cette victoire confirme que nos grands efforts pour satisfaire les clients sont profitables, car nous pouvons nous démarquer de nos concurrents grâce à un service d'excellente qualité.»

Pour les résultats détaillés visitez : [connect Schweiz-Spezial](#)

### Contact pour la presse

#### Orange Communications SA

World Trade Center  
Av. de Gratta-Paille 2  
Case postale 455  
CH-1000 Lausanne 30 Grey

#### Therese Wenger, Director Media & PR

Orange +41 78 787 10 16  
Tél: +41 21 216 10 16  
Fax +41 21 216 10 15  
e-mail [therese.wenger@orange.ch](mailto:therese.wenger@orange.ch)

