



Renens, le 26 avril 2010

Orange gagne le test comparatif de service client

La revue spécialisée « Contact Management Magazine » (www.cmm-magazine.ch) a testé les centres d'appel de 12 opérateurs de téléphonie mobile pour clients privés. Les tests ont porté sur l'assistance technique, l'attitude des centres téléphoniques en matière de service et de vente ainsi que leur performance en cas de questions des clients sur leur facture. Orange sort vainqueur sur toute la ligne et est élu meilleur opérateur de téléphonie mobile en matière de centre d'appel pour clients privés.

« Le test de centre d'appel est à l'industrie du contact center ce que le test en atelier est à l'industrie automobile » s'est dit la revue spécialisée Contact Management Magazine qui a donc testé les « 12 compagnies de téléphonie mobile les plus en vue ».

Outre sa victoire générale sur les 12 centres d'appel mis sur la sellette, Orange est aussi arrivé en tête comme meilleur opérateur pour ce qui est de l'assistance téléphonique dans le domaine « Technique » ainsi que dans celui de l'attitude en matière de service et de vente (« Service & Sales »). Par contre, dans le domaine des questions sur la facturation, Orange a dû s'avouer vaincu (de peu) et se contenter de la médaille de bronze.

« Notre succès au terme de la comparaison menée par Contact Management Magazine , revue spécialisée de renom, démontre nos efforts quotidiens à fournir le meilleur des services possible à nos clientes et clients », se réjouit Yves Martin, Vice President Residential Customers chez Orange qui souligne : « Ce genre de résultat est pour nous une récompense, mais en même temps nous incite à faire encore mieux. Ce test comparatif nous indique précisément là où nous pouvons améliorer notre service à notre clientèle. »

L'assistance téléphonique Orange – un service Orange Care

Orange prend en charge tous les aspects de la communication mobile qui comptent pour les clientes et les clients. La communication mobile de A à Z devient pour eux plus simple, plus confortable, plus sûre et plus durable.

Dans ce processus de continuelle amélioration, Orange offre actuellement à un plus grand nombre de client (Orangeclick et clientèle entreprise PME) la possibilité de profiter du service de rappel gratuit (Call Back).

Un aperçu des services Orange Care est disponible sur [Orange Care Factsheet](#).

Le test hotline – première partie : téléphonie mobile pour les clients privés de Contact Management Magazine se trouve en ligne sur : <http://www.cmm-magazine.ch/newsblog/hotline-test-mobilfunk.html>

Vous trouverez plus d'informations sur Orange sur www.orange.ch

Contact médias :

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, therese.wenger@orange.ch

