



Communiqué de presse

Paris, le 14 octobre 2016

Direct Energie, Élu Service Client de l'Année pour la 10^{ème} année consécutive

#MoinsCherMaisPasQue !

Direct Energie, 3^{ème} acteur français de l'électricité et du gaz remporte pour la 10^{ème} fois consécutive le trophée « Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz ». Ce prix vient récompenser, une nouvelle fois, le travail des collaborateurs et des partenaires du groupe qui n'a jamais cessé de mettre la satisfaction client au cœur de sa stratégie.

Direct Energie obtient une note globale de 16,3/20 (contre une moyenne de 13,3 pour la catégorie) : Cette note valorise la prise en charge personnalisée de près de 2 millions de clients sur tous les canaux : téléphone, mail, navigations Internet ou encore réseaux sociaux.

Le digital en tête d'affiche :

Dans la section « **Navigation Internet** », Direct Energie se voit attribuer une note de **18,47/20**. Cette catégorie évalue notamment la qualité de la rédaction des réponses, la simplicité des mots-clés disponibles sur le moteur de recherche ainsi que l'accessibilité du site internet. Dans la catégorie « Réseaux Sociaux », Direct Energie – fortement actif sur ces nouveaux canaux de relation client - obtient la note de 18,40/20. Le rapport d'étude souligne également le chiffre de 98% de réponses reçues sous 1 jour ouvré concernant les sollicitations par e-mail.

Téléphone : une satisfaction toujours en ligne

Pour les appels téléphoniques, Direct Energie reste le meilleur élève de sa catégorie, avec une note de 16,88/20. La marque se félicite notamment de ses performances en termes de joignabilité : + de 91% des appels sont pris en charge en moins d'une minute par un conseiller.

« Etre Élu Service Client de l'Année pour la 10^{ème} année consécutive est la preuve de notre engagement dans la durée pour offrir non seulement des tarifs attractifs mais aussi, un service de qualité. Nous mettons tout en œuvre pour être à l'écoute de nos clients et anticiper leurs attentes, dans une démarche d'amélioration continue et d'innovation permanente. C'est une grande fierté pour toutes les équipes qui œuvrent au quotidien pour la satisfaction de nos clients ! » explique Armelle Balanceu, Directrice des Opérations Clients.

*Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur escda.fr.

A propos de Direct Energie

Troisième acteur français de l'électricité et du gaz, le groupe Direct Energie a déjà acquis et fidélisé, en France et en Belgique (sous la marque Poweo), plus de 1,9 million de sites clients résidentiels et professionnels. Acteur intégré de l'énergie, Direct Energie est présent dans la production, la fourniture d'électricité et de gaz, ainsi que la vente de services énergétiques à ses clients.

Direct Energie fonde son succès depuis plus de treize ans sur son expertise technique, l'excellence de sa relation clients et sa capacité à innover.

En 2015, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé légèrement supérieur à 1 Md€ et a livré 11,4TWh d'énergie.

Pour plus d'informations : www.direct-energie.com

Contacts presse :

Pepper Menthe Communication : Samira Chakkaf Andalouci - samira@peppermint.com / Tel +33 (0)7 86 11 14 52

Direct Energie : Frédérique Barthélemy / frederique.barthelemy@direct-energie.com / Tel +33 (0)1 73 03 78 72