

Direct Energie lauréat du trophée Qualiweb #MoinsCherMaisPasQue

Le 7 février 2018, Direct Energie a remporté le trophée Qualiweb* de la meilleure Relation Clients online sur le canal mail dans la catégorie « Services au public ».

Direct Energie a su créer une relation clients moderne et digitale, qu'elle soit online ou offline. Cette distinction concrétise l'engagement du groupe à faire de la satisfaction de ses clients une priorité.



Une relation client moderne et digitale

- Souscrire sur le site internet de Direct Energie nécessite en moyenne **9 minutes et 8 secondes**. *Source Google Analytics*
- Contacter Direct Energie par téléphone : **90% des appels répondus sont pris en charge en moins d'1 minute par un conseiller**.
- Contacter Direct Energie par email : **98% de réponses reçues sous 1 jour ouvré**.
- Faire son suivi de souscription dans **Facebook Messenger grâce à un chatbot** : plus de **20 000 utilisateurs et 85% sont satisfaits** !
- Contacter Direct Energie sur les réseaux sociaux : une réponse est apportée en moyenne en 1 heure 19 sur la page Facebook.

Plusieurs distinctions

Direct Energie s'est également vu décerner pour l'année 2018 :

- Le **trophée « Élu Service Client de l'Année »** dans la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz », un prix obtenu pour la 11^{ème} année consécutive,
- Le **prix Selectra du meilleur Fournisseur d'énergie**.

Satisfaction client : la preuve en chiffre chez Direct Energie

- Une **note de satisfaction de 7,9/10** pour une moyenne de 7,6 pour les fournisseurs d'énergie et un **NPS (intention de recommander) de +10** pour une moyenne de -6 pour le secteur**.
- **Plus de 7500 avis clients** collectés et publiés sur le site web à ce jour. En 2017, le **taux de recommandation des clients est de 90%**.
- Le cap des **100 000 parrainages** a été atteint en 2017. Les clients Direct Energie sont les meilleurs ambassadeurs de la marque.

**Les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la Relation Clients online, par e-mail et sur les réseaux sociaux. Les classements s'appuient sur une étude réalisée chaque année, depuis 1996, au cours du dernier trimestre, auprès d'un très large panel de plus de 300 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité*

*** Enquête Harris Interactive pour Direct Energie, septembre 2017*

A propos de Direct Energie

Premier acteur alternatif français de l'énergie, Direct Energie se positionne comme l'énergéticien du XXI^{ème} siècle en mettant au cœur de sa stratégie, la satisfaction de ses clients, l'innovation et le développement des énergies d'avenir. Présent en France (métropolitaine et DOM-TOM) et en Belgique, le groupe fournit en électricité et en gaz plus de 2.5 millions de sites clients résidentiels et non résidentiels. Direct Energie est également producteur d'électricité grâce à des moyens de production renouvelables (éoliens terrestres, solaires, hydrauliques, biogaz) et conventionnels (cycles combinés au gaz naturel), implantés sur tout le territoire.

En 2017, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de plus de 2 milliards d'euros.

Contact presse

Image 7 - Marie Artzner - martzner@image7.fr - + 33 (0)1 53 70 74 31 ou + 33 (0)6 75 74 31 73
Direct Energie - relations-presse@direct-energie.com