

Salimata Traoré, Responsable Relation Client de CUISINE PLUS, ajoute :

« Cette distinction récompense tous les collaborateurs et partenaires CUISINE PLUS engagés au quotidien pour délivrer un haut niveau de qualité de service. Être Élu Service Client de l'Année nous conforte dans nos choix et nous motive à conserver cette position de leader dans notre catégorie. Ce 4^{ème} prix témoigne de la qualité de notre dispositif de relation client et illustre, dans la durée, l'expertise des équipes à satisfaire les besoins des clients. »



Conformément à la procédure, CUISINE PLUS a été évaluée par des consommateurs pendant 8 semaines, du 9 mai au samedi 1^{er} juillet 2023*. L'enseigne a fait l'objet de 205 tests clients mystères répartis entre appels téléphoniques (130), e-mails (40), recherche d'informations sur Internet (15), contacts via les réseaux sociaux (10) et conversations par chat (10). Cette victoire revêt un caractère collectif, saluant l'investissement inébranlable de chacun, tant en interne qu'auprès du réseau. Les résultats positifs témoignent de l'engagement continu envers l'excellence du service client dans tous les canaux, renforçant ainsi la réputation de l'enseigne.

	TAUX DE RÉPONSE	TEMPS DE RÉPONSE (MOYENNE)
APPELS TÉLÉPHONIQUES	99%	Moins d'1 minute
EMAILS	98%	Sous 1 jour ouvré
NAVIGATION INTERNET	100%	2,1 clics
RÉSEAUX SOCIAUX	100%	1h40 minutes
CHAT	90%	19 secondes

Retrouvez CUISINE PLUS sur www.cuisine-plus.fr

A propos de CUISINE PLUS : c'est en 1984 que CUISINE PLUS voit le jour dans l'optique de démocratiser l'achat de cuisines équipées, en appliquant une politique jusqu'alors réservée à la grande distribution. Marque audacieuse, CUISINE PLUS signe une nouvelle façon de vivre sa cuisine, devenue une pièce centrale dans la maison, qui se traduit par trois notions clés : séduction, qualité et accessibilité. A travers un concentré de savoir-faire européen et l'offre la plus riche du marché, la marque conçoit des cuisines originales et vraiment tendance.

A propos du Groupe FBD : avec ses cinq enseignes aux territoires de marques distincts et complémentaires, Ixina, Cake Kitchen, Cuisine Plus, Cuisines Références et Vanden Borre Kitchen, le groupe FBD (Franchise Business Division) est la première franchise européenne de distributeurs de cuisines équipées. La culture du service et de l'accompagnement, qui font partie intégrante de l'ADN du Groupe, contribue au développement du réseau de franchisés ainsi qu'à la satisfaction des consommateurs. Avec leurs positionnements complémentaires, les enseignes du Groupe FBD se développent autour de valeurs communes : la proximité, la transparence, la confiance. Chacune d'elles conçoit des projets sur-mesure avec ses clients, afin de leur offrir des lieux de vie à leur image et en fonction de leurs particularités (budget, espace, ergonomie, design...). Plaçant l'international au cœur de ses ambitions, le Groupe compte étendre son réseau avec une présence dans plus de 35 pays d'ici à 2025.

* Catégorie Aménagement de l'habitat - Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

Marie ANTOINETTE
RELATIONS PUBLICS

Contacts presse : L'Agence Marie-Antoinette
Émilie Clouet
06 46 23 93 16 • emilie@marie-antoinette.fr