

CUISINE PLUS ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 4^{ÈME} ANNÉE CONSÉCUTIVE DANS LA CATÉGORIE AMÉNAGEMENT DE L'HABITAT*

Après s'être distingué en 2021, 2022 et 2023 CUISINE PLUS, enseigne spécialiste de la cuisine sur-mesure, remporte pour la 4^{ème} année consécutive le trophée dans la catégorie Aménagement de l'habitat*. Cette consécration, soulignée par une note finale de 19,40/20 attribuée par les consommateurs français, hisse CUISINE PLUS à la 2^{ème} place toutes catégories confondues à l'Élection du Service Client de l'Année. Chez CUISINE PLUS, l'écoute, l'accompagnement sur-mesure et l'engagement ne sont pas de simples mots, mais des valeurs profondément ancrées que l'enseigne défend avec dévouement au quotidien.

ANNÉE APRÈS ANNÉE, UNE RECONNAISSANCE DES POINTS FORTS DE CUISINE PLUS

Remportant pour la 4^{ème} année consécutive le titre de « Élu Service Client de l'Année* », cette distinction souligne la persévérance des équipes du service client, témoignant de leur réactivité et de leur expertise produit constantes.

Une excellence de service : Un engagement qui pousse l'enseigne à sortir des standards. Les conseils des experts contribuent de manière significative à une expérience client personnalisée. Cette approche distinctive est renforcée par le développement continu des connaissances de l'équipe et par une culture d'entreprise mettant le client au cœur de chaque décision.

Cet engagement envers l'excellence client se manifeste également à travers la vision stratégique de CUISINE PLUS en matière d'accessibilité et de réactivité. Disponible sur plusieurs canaux de contacts, dont le mail, le téléphone, le chat, et les réseaux sociaux, le service client assure une présence constante pour répondre aux besoins diversifiés. La prise en charge rapide et efficace des demandes clients devient ainsi une réalité, renforçant davantage la relation de confiance entre l'enseigne et sa clientèle fidèle.



« Conseillers très à l'écoute, sympathiques et sont de très bons conseils »

« Accueil impeccable, conseiller à l'écoute et réactif »



« C'est une grande fierté de nous voir décerner ce prix pour la 4^{ème} année consécutive. Cette victoire est celle de toute une entreprise qui se mobilise en faveur de la meilleure expérience client et qui sait compter sur des partenaires de grande qualité. Au travers de ce prix, nous remercions l'ensemble des acteurs qui, par de petits détails parfois discrets, contribuent chaque année à améliorer les résultats des éditions précédentes, pourtant déjà très élevés ! Un grand merci à tous ! » commente Franck Ecalard, Directeur Général de CUISINE PLUS.

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