



Orange remporte l'Élection du Service Client de l'Année 2024 pour les professionnels et les PME pour la troisième année consécutive.

Orange a été élu meilleur Service Client de l'Année 2024 dans la catégorie « Solutions communicantes pour entreprises » par Élection du Service Client De l'Année¹, ce jeudi 16 novembre. Cette troisième consécration vient récompenser l'engagement quotidien des équipes et démontre une nouvelle fois que la satisfaction des clients est une priorité pour Orange.

Près de 2 000 critères évalués qui mettent en avant l'excellence de la relation client multicanale d'Orange

L'Élection du Service Client de l'Année est un prix délivré par un organisme indépendant qui récompense la qualité des services clients par l'évaluation de 2 000 critères. Les tests de qualité réalisés avec des clients mystères ont été effectués du 9 mai au 1^{er} juillet 2023 sur les différents canaux de relation client : service client accessible en contactant au 3901, navigation internet sur le site Orange pro², réseaux sociaux pro et e-chat.

La satisfaction client au cœur de la stratégie d'Orange

En février 2023, Orange a annoncé son nouveau plan stratégique « Lead the future » mettant l'accent sur l'excellence dans la relation client comme l'une de ses priorités. Afin de répondre à ces attentes, Orange a mené un travail de fond pour améliorer les parcours clients des professionnels et PME lors de leurs échanges en boutique, au téléphone ou via les outils digitaux. Une relation unique pour les professionnels qui fait la différence.

Cette troisième étoile est une grande satisfaction et fierté pour les équipes d'Orange et récompense leur engagement quotidien auprès des clients. Ces dernières sont à leur écoute et elles analysent et testent en continu les réponses aux sondages sur les expériences vécues et avis sur les services digitaux³. Grâce à ces retours, elles identifient les points d'amélioration et co-construisent les outils avec les utilisateurs pour être au plus près de leurs besoins. Dans ce sens, Orange s'est également

¹ L'ESCD est un audit effectué depuis plusieurs années par Viséo Customer insights, dont le but est de comparer la qualité des services client des entreprises françaises.

² Orange pro : Actualités, Boutique, Espace client, Assistance (<https://pro.orange.fr>)

³En 2022 : 35 000 répondants aux sondages & plus de 260 participants aux tests utilisateurs.

appuyé, en 2023, sur une nouvelle innovation utilisée comme outil de coaching pour aider les conseillers à améliorer leurs compétences lors de leurs échanges avec les clients.

Faire vivre une expérience client de qualité aux clients professionnels est une priorité pour Orange en les accompagnant toujours mieux dans le développement de leurs activités.

Pierre Clément, Directeur Entreprises France, chez Orange
*« Orange est très fier d’être récompensé une nouvelle fois et pour la troisième année consécutive. Ce prix vient mettre en lumière le travail et les efforts réalisés par l’ensemble de nos équipes tout au long de cette année.
Nous voulons offrir à nos clients une expérience unique, homogène et de tout premier plan. C’est pourquoi, nous visons l’excellence dans la relation client quel que soit le canal utilisé : digital, télémarketing, porte-à-porte, boutiques, conseillers clients ».*

A propos d’Orange

Orange est l’un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d’affaires de 43,5 milliards d’euros en 2022 et 136 000 salariés au 31 mars 2023, dont 74 000 en France. Le Groupe servait 288 millions de clients au 31 mars 2023, dont 243 millions de clients mobile et 24 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l’un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique « Lead the Future », construit sur un nouveau modèle d’entreprise et guidé par la responsabilité et l’efficacité. « Lead the Future » capitalise sur l’excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d’Orange dans la qualité de service.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN). Pour plus d’informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com et l’app Orange News ou pour nous suivre sur [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).
Orange et tout autre produit ou service d’Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

Contacts presse Orange :

Marion Brault : marion.brault@orange.com