

Audika élu Service Client de l'Année 2023 pour la 3^{ème} année consécutive



Audika, marque n°1 de la santé auditive, présente depuis plus de 40 ans en France avec près de 600 centres et des équipes engagées, vient d'être, pour la 3^{ème} année consécutive, élue Service Client de l'Année dans la catégorie « Solutions Auditives »*. Une nouvelle preuve de reconnaissance qui confirme sa place de marque leader sur le marché. Pour l'occasion, Audika fait le point sur ce qui guide au quotidien ses collaborateurs pour assurer ce niveau d'excellence, année après année, pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie.

Un prix d'excellence, qui reconnaît un service de haute qualité

Fruit d'une enquête menée par l'institut BVA, le prix « Élu Service Client de l'Année 2023 » distingue les marques qui se positionnent au plus près

de leurs clients et sont attentives à la qualité de leurs relations humaines. Pendant 8 semaines, des clients mystère ont ainsi sollicité les équipes Audika via différents canaux (appels, courriels, site web, chat, ...) afin d'évaluer les services de relation client.

« Depuis plus de 40 ans, c'est grâce à l'engagement de nos 1 400 collaborateurs qui partagent les mêmes valeurs autour du sens du client que nous menons à bien notre mission. Être ainsi élu, pour la 3^{ème} année consécutive, Service Client de l'Année est une très belle récompense pour nos équipes, qui sont à tous les niveaux, parties prenantes de la relation clients », résume Michaël Tonnard, Directeur Général d'Audika.

Audika toujours au plus près de ses clients

Chez Audika, la proximité est un point clé de notre stratégie depuis sa création. Depuis plus de 40 ans, l'entreprise poursuit son développement et continue à renforcer son maillage territorial pour faciliter l'accès à des solutions auditives et à une prise en charge efficace en matière de santé auditive. En effet, pour Audika, la notion de proximité n'est pas seulement physique. Elle est aussi relationnelle, en particulier grâce à l'accompagnement personnalisé au sein des différents centres et au service sur-mesure offert au quotidien à chacun de ses clients. Enfin, elle s'est développée très tôt sur une dimension multicanale, Audika étant présent sur tous ces canaux de communication innovants.

Un service personnalisé et sur-mesure grâce à sa force d'écoute

L'écoute est au cœur du métier des équipes Audika pour accompagner leurs clients dans toutes les étapes de leur parcours et leur proposer une prise en charge personnalisée et sur-mesure : de la prise de renseignements initiale au bilan auditif, pour de la mise en place d'un appareillage en passant par la pédagogie et le conseil sur les différentes aides auditives, leur adaptation sur-mesure et les étapes de réglages personnalisés ainsi que les formalités administratives avec les organismes sociaux et les complémentaires. Cet accompagnement qui s'inscrit dans le temps (toute la vie de l'appareil auditif) est tout aussi personnalisé et illimité. C'est donc sur la durée que les équipes, en centre mais aussi au sein des services « satisfaction client et relation clients », accueillent, conseillent et orientent chaque client.

La digitalisation pour toujours plus de disponibilité

Le digital avec toutes les innovations associées est un véritable accélérateur et facilitateur de la relation client. Chez Audika, les principaux canaux d'échanges sont tout autant classiques (courrier, téléphone...) que digitalisés (chat « humain », réseaux sociaux...) pour s'adapter au plus grand nombre et aux différents moments de vie. Vis-à-vis des clients de plus en plus exigeants et pointus dans leurs demandes, Audika est convaincu qu'il

est nécessaire de travailler en permanence sur les points d'optimisation à chaque étape du parcours de soin, en s'appuyant notamment sur le digital pour proposer des expériences simplifiées et adaptées à chaque besoin. Encore une fois, l'écoute permet de rester en phase avec ses clients, en particulier grâce aux retours des téléconseillers qui permettent d'améliorer l'expérience client et d'être réactif.

**Catégorie Solutions Auditives - Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [esca.fr](https://www.esca.fr)*

A propos d'Audika :

Avec plus de 40 ans d'expérience exclusivement dédiée à l'audition et près de 600 centres répartis sur l'ensemble du territoire, Audika est la marque leader de la santé auditive en France, élue Service Client de l'Année 2023, pour la troisième année consécutive. Audika c'est aussi et surtout plus de 1400 collaborateurs qui se mobilisent chaque jour pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie. Nos audioprothésistes, spécialistes en correction auditive et diplômés d'État exercent en collaboration avec les médecins ORL. Ils proposent un accompagnement personnalisé, un service sur-mesure et les produits les plus innovants afin que les clients puissent retrouver le plaisir de bien entendre et ainsi améliorer leur qualité de vie. Audika est reconnu organisme interne DPC (Développement Professionnel Continu). Audika fait partie du Groupe Demant, leader mondial de la santé auditive (www.demant.com).

Contacts presse :

Agence Profile

Jennifer Loison – jloison@agence-profile.com – 01 56 26 72 12

Estelle Gilliéron – egillieron@agence-profile.com – 01 56 26 72 07