

Élu Service Client de l'Année 2024 pour la 4^{ème} année consécutive, Audika de nouveau plébiscitée pour l'excellence de son accompagnement



Audika, la marque pionnière et leader de santé auditive en France, avec plus de 600 centres, vient d'être élue Service Client de l'Année dans la catégorie « Solutions Auditives » pour la 4^{ème} année consécutive. Ce nouveau millésime valorise une fois de plus le travail et l'implication des 1 400 collaborateurs de l'entreprise, qui se mobilisent chaque jour pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie, à travers une prise en charge sur mesure et un accompagnement personnalisé pour chacun de leurs clients.

Quelques mois après avoir été nommée Marque Préférée des Français, Audika est fier de recevoir pour la 4^{ème} année consécutive le titre « Elu Service Client de l'année* » dans la catégorie « Solutions auditives ». Une nouvelle distinction, qui reconnaît un service client de haute qualité selon une enquête menée par l'institut BVA, puisqu'elle met en lumière les entreprises qui se positionnent au plus près de leurs clients et qui portent une attention particulière 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. La participation à cette élection permet également à Audika, en analysant tous les retours, de continuer à progresser au service de ses clients.

Parce que les usages des clients évoluent, la relation client chez Audika est basée depuis 45 ans sur la proximité, l'écoute et la personnalisation. Une approche qui fait partie de l'ADN de l'entreprise dont les équipes se mobilisent au quotidien en centres comme sur tous les canaux, à la fois pour développer la prévention, démocratiser le port d'aides auditives et pour rendre ces solutions accessibles au plus grand nombre.

Pour Audika, la prise en charge personnalisée des clients est fondamentale pour un appareillage en toute sérénité. Chaque étape du parcours client est soignée, de la prise de renseignements initiale au bilan auditif, à la mise en place d'aides auditives en passant par la pédagogie et le conseil sur les différentes solutions, puis leur adaptation sur-mesure et les étapes de réglages personnalisés. À cela s'ajoute l'accompagnement pour les formalités administratives avec les organismes sociaux et les complémentaires puis les bilans annuels. C'est dans le cadre de cet accompagnement qui s'inscrit dans le temps, que les équipes en centre et au sein des services « satisfaction client et relation client » accueillent, conseillent et orientent chaque client via des canaux d'échanges classiques tels que le courrier, le téléphone mais également des outils digitaux comme le chat « humain » et les réseaux sociaux.

Michaël Tonnard, Directeur Général d'Audika, commente « Depuis 45 ans, c'est grâce à l'engagement de nos collaborateurs passionnés - plus de 1 400 aujourd'hui - que nous aidons le plus grand nombre à entendre mieux et changeons leur vie. Être ainsi élu pour la 4^{ème} année consécutive Meilleur Service Client de l'Année est une très belle récompense pour nos équipes, qui sont à tous les niveaux, parties prenantes de la relation client que nous créons et qui s'inscrit sur la durée. ».



Juliette Delcourt, Directrice Marketing et Expérience Client, ajoute : « Nous sommes ravis de remporter pour la 4^{ème} fois l'élection du meilleur service client de l'année. Cette distinction met en lumière le travail quotidien de nos équipes, qui visent l'excellence dans la prise en charge et l'accompagnement de chacun de nos clients à chaque étape de leur parcours. »

**Catégorie Solutions Auditives - Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr*

À propos d'Audika :

Avec 45 ans d'expérience exclusivement dédiés à l'audition et plus 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 2024 pour la quatrième année consécutive et Marque Préférée des Français dans sa catégorie depuis 2022. Audika c'est aussi 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, proposent avec les équipes Audika et en collaboration avec les médecins ORL, un accompagnement personnalisé, un service sur-mesure et les produits les plus innovants afin que nos clients puissent retrouver le plaisir de bien entendre et ainsi améliorer leur qualité de vie. Audika est reconnu organisme interne DPC (Développement Professionnel Continu) et fait partie du Groupe Demant, un des leaders mondiaux de la santé auditive (www.demant.com).

Contact presse : Info.presse@audika.com – 01 53 93 01 60