

Elue Service Client de l'année 2025 pour la 5^{ème} fois, Audika maintient sa position d'experte dans la relation client et se classe 5^{ème} parmi 180 entreprises auditées



Audika, la marque pionnière et leader de la santé auditive en France, vient d'être élue *Service Client de l'Année 2025* dans la catégorie « Solutions auditives ». Couronnée pour la cinquième année consécutive, l'enseigne se hisse à la cinquième place du classement général et confirme son expertise et son engagement dans la Relation et l'Expérience Client. Cette distinction récompense le travail de ses 1 400 collaborateurs, qui se mobilisent au quotidien pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et à changer leur vie, grâce à une prise en charge sur-mesure et un accompagnement personnalisé pour chacun de ses clients.

Un cinquième titre consécutif et une cinquième place au classement général, parmi 180 entreprises

Par ailleurs *Marque Préférée des Français* depuis 2022, Audika est fière de remporter pour la cinquième fois consécutive le titre « Elu Service Client de l'année 2025 » qui reconnaît la haute qualité de son service client, évalué via une enquête menée par l'institut BVA Xsight. Durant 8 semaines, ce sont plus de 200 clients mystères qui ont sollicité les équipes Audika via différents canaux (appels téléphoniques, e-mails, site web, réseaux sociaux, chat...). Cette enquête détaillée permet à l'entreprise de continuer à améliorer l'expérience client qu'elle propose. Un enjeu particulièrement d'actualité puisque l'expérience client est cruciale dans les décisions d'achat des clients. D'ailleurs les clients Audika le soulignent, leur satisfaction repose principalement sur la facilité de prise de rendez-vous, l'amabilité, l'expertise, le suivi et l'empathie des équipes⁽¹⁾. C'est ce que l'enseigne a voulu résumer dans sa signature de marque « Experts et à votre écoute ». La capacité d'Audika à répondre année après année aux attentes élevées de sa clientèle illustre sa volonté de toujours placer la satisfaction client au cœur de sa stratégie d'entreprise.

Une expérience client soignée de bout en bout...

Cette nouvelle distinction valorise le niveau d'excellence d'Audika dans l'accompagnement de ses clients tout au long de leur prise en charge. Chaque étape du parcours client est soignée, de la prise de renseignements initiale au bilan auditif complet, 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 le suivi régulier et illimité. C'est dans le cadre de cet accompagnement personnalisé qui s'inscrit dans la durée, que les experts Audika accueillent, conseillent et orientent chaque client à travers une relation omnicanale de proximité. Une attention particulièrement appréciée, comme le soulignent les nombreux témoignages des clients qui recommandent Audika, exprimés notamment via la note NPS exceptionnelle attribuée dès le premier rendez-vous et une note Google moyenne de 4,9/5⁽²⁾.

... prodiguée par les équipes Audika engagées !

L'enseigne précurseur propose ainsi à chacun de ses clients une expérience personnalisée, durablement entretenue notamment par [ses équipes en centre – plus de 620 centres en France – et par les services Satisfaction client et Relation client](#). Cet engagement est soutenu par l'investissement constant d'Audika dans la formation et le bien-être de ses collaborateurs. Convaincue que leur épanouissement est essentiel pour garantir un service de qualité à leurs clients, l'entreprise accorde une grande importance à l'enrichissement de leur expertise et à leur montée en compétences, leur permettant ainsi de révéler pleinement leur talent et potentiel.



Avec cette cinquième distinction consécutive, Audika réaffirme sa place parmi les acteurs les plus engagés en matière de relation et d'expérience client et poursuit son ambition, celle de rester, en France, l'enseigne préférée, de confiance et de référence en matière de santé auditive.

Juliette Delcourt, Directrice Marketing et Expérience Client d'Audika, déclare : « Depuis plus de 45 ans, c'est grâce à l'engagement sans faille de nos 1400 collaborateurs passionnés que nous aidons le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie. Être distingués pour la cinquième année consécutive comme *Meilleur Service Client de l'Année* est une formidable reconnaissance pour nos équipes, qui jouent toutes un rôle essentiel dans la relation durable que nous construisons avec nos clients. Cela reflète également la satisfaction exprimée par nos clients au quotidien, dont la fidélité et les recommandations constituent notre plus belle récompense. »

A propos d'Audika :

Avec plus de 45 ans d'expérience exclusivement dédiée à l'audition et plus de 620 centres répartis sur l'ensemble du territoire, Audika (www.audika.fr) est la marque leader de la santé auditive en France, élue *Service Client de l'Année 2025* pour la cinquième année consécutive et *Marque Préférée des Français* dans sa catégorie depuis 2022. Audika c'est aussi plus de 1400 collaborateurs experts qui se mobilisent chaque jour pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie. Les audioprothésistes Audika, spécialistes en correction auditive et diplômés d'État, proposent avec le reste des équipes et en collaboration avec les médecins ORL, un accompagnement personnalisé et en proximité, un service sur-mesure et les produits les plus innovants afin que les clients puissent retrouver le plaisir de bien entendre, tout en restant eux-mêmes et ainsi conserver leur vie sociale et professionnelle, comme avant ! 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

(1) Etude d'usages et attitudes sur le port des aides auditives réalisée par l'institut d'études Yougov, Août 2024

(2) Moyenne des notes Google laissées par 2973 clients du 01/01/24 au 30/06/24