

13 NOVEMBRE
2023
LEVALLOIS-PERRET



Communiqué de presse

GEODIS obtient la marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France » et la certification Service France Garanti pour ses services Relation Client

Ces deux attestations, décernées par l'Association Origine France Garanti et l'Association Française de la Relation Client (AFRC), viennent récompenser la proximité humaine et géographique associée à la qualité de service de GEODIS. Elles soulignent également sa contribution au maintien de l'emploi en France, sur l'ensemble des territoires.

Depuis sa création, l'activité Distribution & Express de GEODIS a choisi une organisation décentralisée pour son service Relation Client. En France, les collaborateurs concernés sont intégrés au sein des 110 agences locales. Une organisation de proximité qui lui a permis d'obtenir un taux de satisfaction clients de 92% en 2023¹.

Les services Relation Client de GEODIS répondent quotidiennement aux entreprises et organisations de tout secteur d'activité qui confient leurs expéditions à GEODIS, pour des livraisons express à J+1 matin et des livraisons en 24/48h partout en France et en Europe. Leurs implantations locales permettent aux collaborateurs de disposer d'une connaissance fine de leurs clients comme des territoires et de développer des relations personnalisées et de confiance. Prise en charge rapide des appels, réponses personnalisées et adaptées, enquêtes post appel pour s'assurer de la satisfaction font partie des fondamentaux qui guident les collaborateurs. En 2022, plus de 13 millions d'emails, 212 000 SMS et 2,6 millions appels ont été pris en charge par les services Relation Client Distribution & Express de GEODIS.

« La marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France » et la certification Service France Garanti saluent le choix stratégique d'un service Relation Client avec une forte proximité territoriale et son maintien au cœur de nos 110 agences en France. Grâce à cette organisation, les collaborateurs GEODIS connaissent leurs clients et les spécificités de leur territoire. Cela leur permet de mieux comprendre les problématiques locales, géographiques et économiques, pour offrir une qualité de service premium. Pour GEODIS, c'est un vecteur de satisfaction clients et de fidélisation », précise Vianney Leveugle, Directeur Commercial, Marketing et Communication France de GEODIS.

¹ Enquête annuelle de satisfaction clients 2023, réalisée par Ipsos. Réponse à la question « Globalement, comment évalueriez-vous la qualité des services Relation client de GEODIS ? ».

Communiqué de presse

À propos de la marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France » et la certification Service France Garanti

La marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France », mise en place par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) reconnaît et valorise les entreprises qui font le choix d'implanter leur service client en France. Elle atteste d'une prestation de la Relation Client, incluant l'avant-vente, la vente et l'après-vente 100% produite en France. Plus d'informations : <https://www.relationclientfrance.fr/>

À l'initiative de l'association « Origine France Garantie », la certification « Service France Garanti » valorise les entreprises de service qui emploient en France. Dans un but de transparence et d'objectivité, la démarche de certification est contrôlée par un organisme certificateur indépendant agréé (Afnor et Bureau Veritas Certification). Service France Garanti est la reconnaissance de la valeur ajoutée des salariés, la certitude d'une proximité entre le consommateur et l'entreprise et aussi la garantie de conditions de travail décentes. Plus d'informations : <https://servicefrancegaranti.fr/>

GEODIS - www.geodis.com

GEODIS est un leader mondial du transport et de la logistique, reconnu pour son expertise sur l'ensemble de la supply chain. Partenaire de croissance de ses clients, GEODIS intervient sur quatre métiers la Commission de transport international, Logistique contractuelle monde, Distribution & transport express et le Réseau routier européen. Avec un réseau mondial couvrant près de 170 pays et plus de 49 400 collaborateurs, GEODIS se classe au cinquième rang mondial de son secteur. En 2022, GEODIS a réalisé un chiffre d'affaires de 13,7 milliards d'euros. GEODIS est une société du groupe SNCF.

CONTACT PRESSE

Marion Lamure
Direction de la Communication Groupe
Tel. +33 6 59 68 62 39