

Communiqué de presse

23 JUILLET, 2024
LEVALLOIS-PERRET

GEODIS obtient des résultats record en matière de satisfaction client

GEODIS continue sa progression en matière de relation client et dévoile les résultats de son enquête de satisfaction, réalisée par Ipsos.

- **92 % des interrogés, clients de GEODIS dans le monde, sont satisfaits de la relation client du Groupe.**
- **Le Net Promoter Score (NPS), qui mesure l'expérience client via notamment la propension à recommander le service, est à nouveau en forte hausse et atteint cette année +36, contre +7 en 2020.**
- **L'enquête se distingue par une participation record (16.3%), renforçant d'autant plus la fiabilité des résultats obtenus.**

GEODIS évalue, pour la cinquième année consécutive avec Ipsos, sa satisfaction client, permettant l'établissement de son Net Promoter Score (NPS). Grâce aux nombreuses mesures déployées depuis 2020 pour répondre au mieux aux besoins et demandes des clients, ce score connaît une hausse continue ces dernières années. Il atteint aujourd'hui un score de 36, soit 29 points de plus qu'en 2020.

Afin de garantir une excellente relation client, GEODIS a notamment mis en place des équipes, basées en France, dédiées à la relation client ainsi que des processus rigoureux de service à la clientèle. En 2023, plus de 12.5 millions d'emails, 245 600 SMS et 2.4 millions appels ont été pris en charge par les services Relation Client Distribution Express de GEODIS.

En France, GEODIS peut compter sur un fort maillage territorial grâce à 110 agences réparties dans l'Hexagone, assurant une connaissance fine des clients et des problématiques locales, et permettant le développement de relations personnalisées et de confiance. Cet effort a d'ailleurs été salué en 2023, par l'obtention de la marque de garantie « *AFRC Relation Client 100% France* » et de la certification Service France Garanti. Cela se reflète dans les résultats de l'enquête en France, avec 93% de répondants satisfaits.

Communiqué de presse

Chiffres clés :

- **En 2024**, GEODIS obtient un score de **+36 points au Net Promoter Score** (contre +7 en 2020 et +31 en 2023)
- Une **participation record** à l'enquête client, atteignant **16,3 %** au niveau mondial.
- Une relation client plébiscitée :
 - En France, **93%** des répondants **sont satisfaits**
 - Au niveau mondial :
 - **92%** des répondants **sont satisfaits** (dont 62% sont très satisfaits)
 - **73%** des répondants estiment que **GEODIS fait beaucoup d'efforts Pour résoudre un problème** quand il se présente

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, la Logistique contractuelle monde, la Distribution & le transport express et le Réseau routier européen. Avec un réseau mondial couvrant près de 170 pays et 53 000 collaborateurs, GEODIS se classe au cinquième rang mondial de son secteur. En 2023, GEODIS a réalisé un chiffre d'affaires de 11,6 milliards d'euros. GEODIS est une société du groupe SNCF.

CONTACT PRESSE

Marion Lamure

GEODIS Group Communications Department

Tel. +33 (0)6 59 68 62 39

marion.lamure@geodis.com