

Meetic remporte le Grand Trophée Qualiweb 2015 toutes catégories confondues

Meetic, marque emblématique de la rencontre, se voit récompenser pour la qualité de sa relation client par les trophées Qualiweb 2015 (Baromètre de la relation client online). Cette année et pour la première fois, l'équipe Service Client de la marque a réussi le pari de remporter pas moins de deux récompenses : le *Grand Trophée Qualiweb 2015* qui met en compétition les plus grandes entreprises toutes catégories confondues mais aussi le *Trophée catégorie «annonces et bons plans »*.



Le Trophée Qualiweb 2015 récompense un Service Client Meetic à l'écoute, toujours tourné vers les attentes des membres du site et dont l'objectif primordial reste leur satisfaction, confirmant par la même la stratégie « Consumer centric » de la marque.

Vincent Galleraud, Directeur du Service Client Meetic : « *Nous sommes très fiers que le Grand Trophée Qualiweb ait été décerné à Meetic en 2015. Ce prix couronne des années de travail autour de l'écoute, de la proximité avec nos membres de leur pleine satisfaction, mais aussi l'évolution constante de nos actions dédiées. Notre Service Client détient un rôle primordial de contrôle et de modération assurant aux utilisateurs une expérience unique et positive ainsi qu'une utilisation optimale du site. C'est ce qui fait notre force et nous différencie sur le marché.* »

Créé au lancement de Meetic en 2001, le Service Client de Meetic France - avec plus de 40 personnes dédiées, joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 - répond chaque année à plus de 1 000 demandes quotidiennes.

2014 en chiffres c'est :

- ✓ **En Europe** : 600 000 e-mails, 350 000 e-mails, 15 millions de photos et 15 millions de textes modérés
- ✓ **En France** : 200 000 appels, 150 000 e-mails, 5 millions de photos et 5,5 millions de textes modérés.

A propos de Meetic :

Créé en 2001, Meetic est le pionnier et la référence de la rencontre amoureuse en France et en Europe. La marque propose aux célibataires les meilleurs services pour se rencontrer et seul Meetic peut se prévaloir de près d'un million de couples créés grâce à ses services. Aujourd'hui, la marque Meetic, qui est représentée en Europe dans 16 pays et 13 langues, fait partie du groupe américain IAC/InterActiveCorp, un des principaux leaders mondiaux du marché de l'internet. Pour plus d'infos, rendez-vous sur www.Meetic.fr.

A propos du Baromètre Qualiweb 2015

Le Baromètre Qualiweb est une étude menée pour la 17ème année consécutive par l'institut Cocedal Conseil et couvre un panel représentatif de 360 entreprises françaises, toutes joignables par e-mail depuis leur site. Au total 18 secteurs d'activité sont analysés. La liste complète est consultable sur le site www.qualiweb.com La méthodologie est basée sur le principe d'e-mails mystères, adressés depuis l'espace contact du site web. 7 e-mails mystères ont été adressés à chacune des entreprises entre septembre et décembre 2014, incluant 4 demandes d'information, 1 réclamation, 1 problème technique rencontré sur le site et un témoignage de sympathie. Soit plus de 2500 e-mails mystères envoyés et analysés selon une grille d'évaluation détaillée, composée de plus de 35 critères.

Le classement est établi à partir d'un indice sur 100 points, incluant le délai de réponse (30 points), la pertinence, la personnalisation de la réponse (50 points) et la qualité de la présentation (20 points).

Contacts presse :

Anne-Gaëlle Jourdan / Audrey Salcedo
ZMIROV COMMUNICATION

T. : 33 (0)1 76 53 71 15 / 33 (0)1 73 78 24 34

anne-gaëlle.jourdan@zmirov.com / audrey.salcedo@zmirov.com