

**SCHMIDT GROUPE – Schmidt et Cuisinella – élu une nouvelle fois
Service client de l'année 2017 dans la catégorie « Aménagement de l'habitat »**



L'élection du Service Client 2017, organisée par Viséo Conseil, a élu pour la deuxième fois consécutive, Schmidt Groupe (Schmidt et Cuisinella) dans la catégorie « Aménagement de l'habitat ». Durant plusieurs semaines, l'organisme a évalué les performances du service consommateurs des deux marques et a analysé la gestion de leur relation client. Ce résultat confirme l'implication du Groupe dans la relation clients, dont l'engagement prioritaire est : « Le plaisir de faire plaisir ! ».

Schmidt Groupe, une relation tripartite plaçant le consommateur au cœur de l'organisation

Schmidt Groupe est une entreprise leader dans l'aménagement de l'habitat sur-mesure, implantée dans plus de 20 pays et qui emploie 7 500 personnes dans deux réseaux Schmidt et Cuisinella qui comptent 710 concessions. Sa notoriété est basée sur une relation humaine forte entre les consommateurs et l'entreprise. Le Groupe la définit comme **une relation tripartite : les consommateurs, les concessionnaires et les marques**. Unifier l'écosystème Schmidt Groupe nécessite de comprendre les besoins des consommateurs afin de mieux les satisfaire. Pour ce faire, les concepteurs vendeurs ont une vision de toute la chaîne de valeur depuis la conception sur-mesure du projet consommateur jusqu'à son installation.

« Notre ambition est de faire de chaque client un ambassadeur enthousiaste de nos marques Schmidt et Cuisinella. La passion de notre métier et l'amour de nos produits ne suffisent plus pour cela, la différence passe par une organisation permettant de rendre le consommateur acteur de son projet, de son rêve », comme l'explique **Anne Leitzgen, Présidente de Schmidt Groupe**.

Pour définir l'entreprise élue Service client 2017 dans la catégorie « Aménagement de l'habitat », l'évaluation s'est déroulée du 02 mai au 08 juillet. **Pas moins de 225 tests clients mystères ont été réalisés par des consommateurs répartis entre appels téléphoniques, e-mails, recherches d'informations sur Internet et contact via les réseaux sociaux.** *

Des progrès alliant le digital et l'humain

Afin de poursuivre son investissement dans le dispositif déployé en faveur de la relation client **et améliorer ainsi la satisfaction des consommateurs**, Schmidt Groupe **est entrée dans l'ère du digital et de la mobilité**. Un community manager a été recruté directement au sein du service client, ce qui permet au Groupe de personnaliser chaque réponse aux attentes de chaque client et de gagner en réactivité. De plus, la société

*Etude Inference Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur : www.esdda.fr

met en avant le dialogue direct avec **les consommateurs (téléphone et face à face) et déploiera ainsi en 2017 un outil de gestion des interactions qui permettra d'ouvrir les canaux « chats » et « visios ».**

En ce sens, l'entreprise constate, en 2016, des résultats du taux de recommandation (NPS) en hausse avec un taux de 40% pour Schmidt et 39% pour Cuisinella. Le taux d'évolution des sollicitations consommateurs à fin août 2016 (volume globalisé pour les deux marques) est de +28%.

A propos de Schmidt Groupe :

Leader dans l'aménagement de l'habitat sur-mesure avec ses marques Schmidt et Cuisinella, Schmidt Groupe conçoit, produit et distribue une offre d'aménagements sur-mesure à l'échelle internationale : cuisines, salles de bains, dressings, rangements, équipements de la maison. L'automatisation complète de ses process industriels ainsi qu'un investissement soutenu dans le digital, dans l'outil de production et dans son capital humain renforcent chaque année sa position de leader sur le marché de l'ameublement. Implanté dans plus de 20 pays, le Groupe emploie directement 1 500 collaborateurs avec un chiffre d'affaires de plus de 450 millions d'euros en 2016. L'implantation du Groupe à l'international lui offre des perspectives d'évolution. Cet écosystème intègre plus largement un réseau de 710 concessions dans le monde, employant 7 500 personnes pour un chiffre d'affaires global de 1,2 milliard d'euros.

Contact presse :

MoonPress

Charlotte Javelle

charlotte.javelle@moonpress.fr - 01 46 08 63 09