

CHD Contact monte sur le podium

Signe de reconnaissance de son expertise du marketing relationnel à distance et de la télévente, **CHD Contact Nancy s'est vue décerner le 3ème prix** lors de la remise des Trophées de la Relation Client Grand Est 2010.

Créés à l'initiative des Clubs CONNECT et VIATIS et bénéficiant du soutien des collectivités territoriales et de nombreux partenaires économiques, les **Trophées de la Relation Client** récompensent chaque année les entreprises ayant prouvé leur excellence en terme de gestion de la relation client, ainsi que le travail des superviseurs pour leur rôle fondamental dans le management de leurs équipes.

L'institut d'études et de sondages BVA apportait cette année encore son concours objectif en procédant à l'évaluation des compétences des 33 centres d'appels participants de la région Alsace-Lorraine, Champagne-Ardenne.*



PERSONNALISATION ET EFFICACITÉ DU SERVICE CLIENT

Filière du réseau C10, **CHD Contact** renforce les actions commerciales de terrain des distributeurs adhérents C10 en réalisant pour eux les prises de commandes hebdomadaires de boissons auprès de leurs clients CHR (Cafés-Hôtels-Restaurants).

CHD Contact dispose d'outils technologiques dédiés, optimisés pour la gestion des problématiques de chaque point de vente contacté.

En parallèle, la société conduit des opérations commerciales ponctuelles de référencement et développement des ventes pour le compte des producteurs des plus grandes marques de boissons.

Avec une base-clients totalisant près de 25 000 établissements CHR, l'action de CHD Contact est au coeur des synergies de développement commercial des acteurs de la filière Vente de Boissons Hors-Domicile.

Cette distinction confirme la qualité et la spécificité de l'approche de CHD Contact et justifie pleinement la confiance accordée par ses clients dont le nombre n'a cessé de croître en 2010 (CA 2010 +24% vs CA 2009).



Nom de l'Entreprise	Taux de conformité en %	Nb de postes
1 DATA BASE FACTORY	100 %	130
2 ARVATO METZ	99 %	324
3 CHD CONTACT NANCY	98,50 %	24
4 WEBHELP GRAY	94,30 %	70
5 ACTICALL NANCY	93,70 %	370
6 BOUYGHES TELECOM STRASBOURG	93,70 %	200
7 WEBHELP ST AVOLD	92,80 %	12
8 VEOLIA EAU METZ	92,0 %	32
9 CENTRE CONTACT ORANGE ST MAX	92,40 %	60
10 TRANSCOM VOSGES	91,20 %	271
11 EFFIA CONTACT TER	90,10 %	5
12 TRANSPORT EN COMMUN REGION MESSINE	90 %	9
13 SOCAM LAXOU	85 %	370

* Méthodologie & critères d'évaluation retenus par l'institut BVA

- les centres d'appels participants sont répartis dans 4 catégories en fonction de leur taille (nb de positions par centre d'appel) et de l'option choisie (appels entrants / sortants).
- CHD Contact concourait dans la catégorie appels sortants.
- 10 appels mystères ou 100 enregistrements pour les appels sortants font l'objet d'une évaluation qualitative par les enquêteurs de BVA selon 17 critères définis tels que rapidité du décroché, qualité d'accueil, amabilité et disponibilité de l'interlocuteur, précision de la réponse donnée, prise de congé ...
- les centres participants de chaque catégorie sont hiérarchisés selon le taux de conformité global aux critères d'évaluation.
- 3 lauréats sont désignés par catégorie lors de la soirée de remise des Trophées.
- Pour 2010, cette cérémonie s'est déroulée le jeudi 18 novembre dernier à Metz en présence de plusieurs centaines d'invités et de nombreuses personnalités.

A propos de CHD Contact

- CHD Contact, filiale de C10, est le premier service mutualisé d'appui aux forces de ventes locales et une innovation unique en France sur le marché hors-foyer
- 35 collaborateurs salariés
- 15 000 clients contactés chaque semaine
- Plus de 10 000 commandes saisies
- 1.6 millions d'€ de CA en 2010

8 Place de la République
54 000 NANCY
Tel : 03 54 00 12 35
Fax : 03 83 46 58 42
<http://www.chdcontact.fr>

À propos de C10

- Constitué de 185 adhérents indépendants, 3 500 collaborateurs, 215 entrepôts répartis sur la totalité du territoire français et 4 filiales en propre, C10 est aujourd'hui le leader du marché de la distribution de boissons en France.
- Collaborant avec 280 fournisseurs, le réseau C10 livre plus de 65.000 clients, du café traditionnel de village jusqu'aux grandes chaînes nationales de restauration ou d'hôtellerie.
- Avec plus de 1,2 milliards d'€ de chiffre d'affaires sous enseigne et une croissance soutenue, C10 est aujourd'hui classé dans les 250 premiers groupes français et s'impose quotidiennement comme la référence service et qualité dans la fourniture de toutes les boissons.
- Informations sur : www.C10.fr

Contacts presse

Lucie Arnoux
Directrice de CHD Contact
Tél. : 03 54 00 12 12
Port. : 06 15 20 46 58
lucie.arnoux@chdcontact.fr

Carmen GROS
Responsable de la Communication et des Publications de C10
tél : 01 41 27 94 43
carmen.gros@c10.fr