

Direct Energie, Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Fournisseur d'électricité et de gaz #MoinsCherMaisPasQue !



Direct Energie, 3^{ème} acteur français de l'électricité et du gaz, remporte pour la 11^{ème} fois consécutive le trophée « Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz ». Ce prix récompense une nouvelle fois l'engagement dans la durée des collaborateurs et des partenaires du groupe qui, depuis le début, fait de la satisfaction de ses clients une priorité.

Direct Energie obtient une note globale de 16/20 (contre une moyenne de 13,11 pour la catégorie).

Cette note valorise la prise en charge personnalisée de plus de 2 millions de clients sur tous les canaux : téléphone, mail, navigations Internet ou encore réseaux sociaux.

- **Le digital en vedette : réactivité et efficacité saluées**

Dans la section « **Navigation Internet** », Direct Energie se voit attribuer une note de **17,93/20**. Cette catégorie évalue notamment la qualité de la rédaction des réponses, la simplicité des mots-clés disponibles sur le moteur de recherche ainsi que l'accessibilité du site Internet. Dans la catégorie « Réseaux Sociaux », Direct Energie – très efficace et dynamique quant aux outils digitaux de relation client – reçoit la note de 18,35/20.

S'agissant des réponses reçues par e-mail, Direct Energie remporte la note de 17,19 contre une moyenne de 11,93 toutes catégories confondues. Le rapport d'étude relève un taux de réponse de 100%, et ce sous un jour ouvré.

- **Téléphone : un contact toujours plus personnalisé**

Pour les appels téléphoniques, Direct Energie reste en tête, avec une note de 16,11/20 contre une moyenne de 13,28 dans sa catégorie. L'entreprise se démarque notamment pour ses performances en termes de joignabilité : plus de 90% des appels sont pris en charge en moins d'une minute par un conseiller.

- **Simplifier l'énergie au quotidien pour mieux consommer**

En parallèle de ses offres compétitives, Direct Energie met tout en œuvre pour être à l'écoute de ses clients et anticiper leurs attentes, dans une démarche d'amélioration continue et d'innovation permanente. Les clients Direct Energie bénéficient ainsi déjà d'une **large palette de services innovants les guidant dans leur consommation** : un entretien annuel avec un conseiller pour répondre à toutes leurs questions et leur donner des clés pour mieux consommer, un diagnostic de performance énergétique en quelques minutes, et pour les clients équipés du compteur Linky, des coachs dédiés ainsi qu'une facturation au réel.



« Remporter ce trophée chaque année depuis 11 ans nous remplit de fierté. C'est la reconnaissance de l'investissement de Direct Energie et de la mobilisation de ses collaborateurs et partenaires au service des clients, dans la durée. Notre ambition : continuer à apporter la meilleure expérience client dans l'énergie à travers l'innovation et la qualité de service. » déclare Armelle Balenceu, Directrice des Opérations Clients.



Direct Energie est également lauréat du prix Selectra du meilleur fournisseur 2017 qui, en plus de la qualité du service client, valorise la parfaite clarté de l'offre et l'ergonomie de souscription.

A propos de Direct Energie

Troisième acteur français de l'électricité et du gaz, le groupe Direct Energie fournit, en France et en Belgique (sous la marque Poweo), plus de 2,5 millions de sites clients résidentiels et non résidentiels. Opérateur intégré, Direct Energie intervient dans la production et la fourniture d'électricité, la fourniture de gaz, ainsi que la vente de services énergétiques à ses clients. Le Groupe fonde son succès depuis plus de quatorze ans sur son expertise technique, l'excellence de sa relation clients, sa compétitivité et sa capacité à innover. En 2016, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 1 692,4 M€ et livré 19,8TWh d'énergie.

Contact presse : Frédérique Barthélemy : 01 73 03 78 72 / frederique.barthelemy@direct-energie.com