

Communiqué de presse
18 octobre 2013

Brother, Élu Service Client de l'Année 2014 pour la 2^{ème} année consécutive!

Brother, reconnu pour son expertise dans les solutions d'impression, vient d'être Élu Service Client de l'Année 2014*. Face à des consommateurs de plus en plus exigeants, Brother relève le défi pour la deuxième fois consécutive en remportant cette élection. Ce prix témoigne de la volonté du Groupe japonais de toujours placer la satisfaction client au cœur de sa stratégie.



« La relation client a toujours été une priorité chez Brother. Notre devise « At your side. » (à vos côtés) traduit notre approche résolument tournée vers la proximité et la satisfaction de nos clients et partenaires. Ce leitmotiv est d'autant plus vrai en temps de crise où le succès repose sur les échanges personnalisés et pérennes à forte valeur ajoutée, les clients sont à la recherche d'une qualité de service irréprochable, » explique Joseph Ghafari, Directeur technique de Brother France.

Le service client de Brother en trois mots : rapidité, efficacité et fiabilité

Le **centre d'appel**, service clé à la fois pour les consommateurs comme pour Brother est ainsi pris en charge par un **conseillé formé et qualifié**. Ce dernier s'attache à répondre clairement aux questions formulées par son interlocuteur depuis le siège social du groupe Brother à Roissy. La réactivité fait partie des priorités de Brother pour toujours mieux satisfaire le client, ainsi **97% des appels aboutis ont été décrochés avant 20 secondes**. Du côté des e-mails ou des formulaires, Brother bénéficie également d'excellents scores, ainsi 96% des e-mails ont fait l'objet d'une réponse et 100% des réponses ont été reçues sous deux jours ouvrés.

« Afin que nos clients puissent nous joindre facilement et à tout moment, nous avons déployé différents dispositifs comme le centre d'appel et les e-services mais aussi un service dédié au diagnostic et d'aide à la réparation. Situé également au siège à Roissy, un service d'ingénieurs en support permet de parfaitement maîtriser les demandes client, » poursuit Joseph Ghafari.

Autant de raisons qui font du service client de Brother une référence dans son domaine.

A propos de Brother

Créée au Japon en 1908 et aujourd'hui mondialement reconnue, la marque Brother est implantée dans 44 pays. Ses solutions sont vendues dans plus de 100 pays à travers le monde.

D'abord spécialiste des machines à coudre industrielles, fort d'un savoir-faire dans les systèmes de karaoké en ligne et dans le partage de données et acteur majeur sur le marché de l'impression et de l'étiquetage, Brother centre son expertise sur le partage et la gestion de l'information. Parce qu'accompagner ses clients au quotidien est une priorité pour le Groupe, sa volonté principale est de rendre les technologies accessibles au plus grand nombre. Brother développe toute une gamme de solutions permettant à chacun de maîtriser l'information qu'elle soit transmise sur un document ou partagée de manière instantanée et d'en tirer tous les avantages pour son entreprise... et pour soi-même. Brother réoriente ainsi son expertise métier en s'appuyant sur 3 piliers majeurs : les solutions d'impression et de gestion documentaire, les solutions d'étiquetage et de traçabilité, et les solutions de communication et de mobilité.



Brother France est réélu Service Client de l'Année pour la deuxième année consécutive. Cette récompense conforte le groupe japonais dans sa philosophie « At your side. ». Par ailleurs, Brother tient compte de l'impact environnemental de ses solutions auprès de ses partenaires à travers sa politique de développement durable, baptisée « Brother Earth ». Brother France soutient quatre associations s'investissant dans la lutte contre les inégalités et l'aide à l'enfance : « A chacun son Everest », « Caméléon », « Les Enfants de l'Ovale », « Parrain par 1000 ».

Plus d'informations sur www.brother.fr.

*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 210 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails et navigations Internet.

Contacts presse :

OXYGEN pour Brother

Carole Da Silva : 01 41 11 35 45 / cdasilva@oxygen-rp.com
Monique Kindrebeogo : 01 41 11 23 99 / monique@oxygen-rp.com
Adeline Babel : 01 41 11 37 82 / adeline@oxygen-rp.com

Brother

Elodie Seng – Responsable comm. transversale : eseng@brother.fr
Amy Charbonnier – Chargée de comm. transversale :
acharbonnier@brother.fr