

RAJA « Élu Service Client de l'Année 2024 »

Le distributeur d'emballages et d'équipements industriels se classe premier dans sa catégorie pour la seconde année consécutive, avec une note de 17,91.

RAJA, le premier distributeur européen d'emballages, a été « Élu Service Client de l'Année 2024 » * dans la catégorie « fournitures et équipements pour l'entreprise ». C'est le résultat d'une enquête « client mystère » nationale menée BVA pour Viséo Customer Insights du 9 mai au 30 juin 2023.

RAJA a obtenu la note globale de 17,91 sur 20, améliorant ainsi son score de l'année dernière (16,77). La moyenne des lauréats s'établit à 16,40 sur 20.

RAJA a obtenu ses meilleurs scores dans les « appels téléphoniques » (18,13 sur 20, contre 16,30 en moyenne pour l'ensemble des lauréats), les « réseaux sociaux » (18,93 contre 17,17) et le « chat » (18,76, contre 14,59).

Il ne faut en moyenne que 15 secondes à un membre du centre de relation client de RAJA pour décrocher son téléphone, contre 37 secondes pour l'ensemble des lauréats. Le jury a également distingué la forte visibilité du moteur de recherche et du « chat » sur le site internet, la qualité des informations fournies, et la rapidité de réponse de RAJA sur les réseaux sociaux (44 minutes en moyenne, contre 1h42 pour l'ensemble des lauréats).

*« Arriver en tête deux années de suite, c'est fantastique ! Pour nos clients, c'est le gage de l'excellence de notre qualité de service et, pour nos équipes, la récompense d'un travail quotidien », a déclaré **Emmanuelle Rigot**, directrice relation clients et voix du client de RAJA France.*

La relation client de RAJA en France s'appuie sur une équipe interne de 70 conseillères et conseillers, ainsi que sur le service « Digital Factory », qui conçoit, développe et optimise les applications en ligne et mobiles (sites internet, chat, etc.). Ces équipes sont au service d'environ 100 000 clients.

* Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.esdda.fr)

Méthodologie

L'Élection du Service Client de l'Année repose sur une enquête « client mystère ». En d'autres termes, les enquêteurs contactent les entreprises participantes sans révéler leur identité, à la manière de vrais clients. Ils évaluent la qualité du service client selon des critères préétablis, – comme les délais de prise de charge, la concision et la pertinence des réponses, la personnalisation, – qui varient selon le canal de communication employé (téléphone, courriels, etc.). L'enquête met en œuvre une quinzaine de scénarii d'avant-vente, de vente et d'après-vente.

Le palmarès 2024 repose sur une enquête réalisée du 9 mai au 30 juin 2023. Chaque entreprise participante a subi 205 « tests clients mystères » : 130 appels téléphoniques, 40 e-mails ou formulaires de contact, 15 navigations internet, 10 contacts via les réseaux sociaux et 10 conversations par « chat ».

L'Élection du Service Client de l'Année est organisée depuis 2007 par Viséo Customer Insights. Le signe de valorisation « Élu Service Client de l'Année » est valable 11 mois à compter de sa date de délivrance. Il est remis en question chaque année au moyen d'une nouvelle enquête.

[Cliquez ici pour télécharger des photos](#)

A propos du Groupe RAJA

Le Groupe RAJA est le leader européen de la distribution multicanale de fournitures et d'équipements pour les entreprises. Présent dans 19 pays avec 26 sociétés, RAJA est un groupe spécialisé dans la distribution d'emballages, de fournitures et de mobilier de bureau, d'équipements industriels, de produits d'hygiène et d'entretien et d'équipements de protection individuelle. Les sociétés du Groupe servent plus de 2 millions de clients en Europe, de la start-up à l'entreprise multinationale, dans tous les secteurs d'activité : distribution, industries, e-commerce, services, administrations.

Groupe français familial et indépendant créé en 1954, RAJA se distingue par la qualité de ses produits, l'excellence de ses services, et la relation de proximité avec ses clients. Le Groupe RAJA, dont le siège européen se trouve à Roissy, près de Paris, réunit 4 500 collaboratrices et collaborateurs, et a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 1,7 milliard d'euros en 2022. Créée en 2006, la Fondation RAJA-Danièle Marcovici soutient financièrement des projets en faveur de l'autonomie sociale et économique des femmes et des filles en France et dans le monde. Depuis 16 ans, la Fondation a soutenu près de 600 projets portés par 312 associations, avec un budget global de plus de 12 millions d'euros.

Raja-group.com