



Columbus
CAFÉ

**Communiqué de
presse**

20 mars 2026

**Columbus Café de nouveau élu
« Champion de l'expérience client en restauration rapide », selon KPMG en
France**

KPMG en France vient de publier la 7e édition de son étude "Customer Experience Excellence" qui dresse un panorama des marques les plus performantes en matière d'expérience client en France. Cette année et comme en 2024, Columbus Café est classé champion du secteur « restauration rapide ».

Dans l'univers de la restauration, où la fréquence d'achat est élevée, mais la fidélité volatile, ce type d'approche intégrée fait toute la différence.

La marque intègre aussi des mécaniques de gamification et de personnalisation, renforçant l'engagement dans la durée.

Cette distinction vient récompenser les efforts continus de la marque française pour offrir une expérience client de qualité, en combinant proximité, digitalisation maîtrisée et programmes de fidélité performants. Elle confirme la capacité de Columbus Café et de son réseau de

MÉTHODOLOGIE

L'étude a été menée auprès de plus de 7 000 consommateurs, évaluant 240 marques dans 11 secteurs. Elle est réalisée selon la méthode KPMG des 6 piliers de l'expérience client (Intégrité, Personnalisation, Résolution, Attentes, Temps & Effort

franchisés à répondre aux nouvelles attentes des consommateurs et à s'imposer comme une référence sur un secteur fortement concurrentiel.

Columbus Café a notamment refondu totalement son programme de fidélité autour d'une application mobile, d'un système de points liés aux dépenses et de statuts fidélité déclenchant des avantages exclusifs.

et Empathie), complétée des indicateurs de NPS, fidélité, qualité-prix et, cette année, la perception ESG.

Étude complète sur le site de KPMG : [ici](#)



« Je suis très fier de cette nouvelle distinction. Elle reflète l'expertise et

l'engagement quotidien de notre réseau de 121 franchisés indépendants et de leurs 2 000 baristas, présents sur l'ensemble du territoire pour offrir à nos clients les 15 meilleures minutes de la journée. »

Frédéric PASTUR

Directeur général de Columbus Café

À PROPOS DE COLUMBUS CAFÉ

Créée en 1994, Columbus Café appartient depuis 2007 au groupe français Wagram Food Services. La marque, élue Meilleure Chaîne de coffee shop en France par l'European Coffee Symposium, regroupe 280 coffee-shops dans le monde, dont 253 en France et 25 au Canada. Son réseau compte 121 entrepreneurs franchisés indépendants et 2 000 baristas, qui proposent une offre de boissons chaudes et froides et de recettes sucrées et salées. Columbus Café dispose par ailleurs d'une offre retail de 60 références

distribuées en GMS. Entreprise française,
Columbus Café entend jouer à plein son rôle
d'employeur et d'acteur économique et
revendique son engagement pour un sourcing
de haute qualité responsable, français dès que
possible et labellisé. www.columbuscafe.com