



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

Columbus Café a été désigné comme champion de l'expérience client dans le secteur de la restauration rapide par KPMG en France et Adyen, qui viennent de dévoiler les résultats de la 5^e édition de leur baromètre « Customer Experience Excellence ».

Dans ce baromètre, qui dresse un bilan des tendances en matière d'expérience client dans 11 secteurs, 233 marques sont répertoriées et Columbus Café occupe la 61^e place du classement français global en matière d'excellence de l'expérience client.

KPMG en France et Adyen justifient ce leadership de la chaîne de coffee shops dans la restauration rapide par plusieurs atouts particulièrement salués par ses clients, dont le programme de fidélité, le rapport qualité prix, des équipes accueillantes et un produit phare : le muffin.

Mais KPMG en France et Adyen mettent également en avant les initiatives de Columbus Café en matière de RSE : partenariat avec Too Good To Go, recyclage du marc de café, plateforme d'eau aromatisée pour réduire les canettes, suppression des pailles et adoption d'une vaisselle réutilisable précédant les réglementations environnementales...

Méthodologie

L'étude a été réalisée selon la méthode KPMG des 6 piliers de l'expérience client (Intégrité, Personnalisation, Résolution, Attentes, Temps & Effort et Empathie), complétée des indicateurs de NPS, fidélité, qualité-prix et, cette année, la perception ESG.

• Étude complète : [cliquez ici](#)

À PROPOS DE COLUMBUS CAFÉ

Columbus Café est la 1^{re} chaîne française de coffee shop. Créée en 1994, l'enseigne est devenue un véritable réseau de franchises, implanté dans toute la France. Élue Meilleure Chaîne de coffee shop en France par l'European Coffee Symposium et figurant sur le podium des marques championnes de l'expérience client, Columbus Café s'engage à travailler avec des fournisseurs locaux. Le lait, les viennoiseries, les sirops, le chocolat ou encore les pains sont 100 % français. Toujours à l'affût de recettes innovantes, Columbus Café se diversifie et lance régulièrement des gammes dédiées au retail, avec la ferme volonté de devenir le n°1 des produits de coffee shop en grande distribution. www.columbuscafe.com