

Elu Service Client de l'Année 2023

RAJA de nouveau récompensé pour son engagement au service de la satisfaction client

RAJA, leader européen de la distribution d'emballages, de fournitures de bureau et d'équipements industriels pour les entreprises, vient de remporter le prix « Elu Service Client de l'Année 2023 » dans la catégorie fournitures et équipements pour l'entreprise*. Cette distinction récompense l'engagement de toutes les équipes qui se mobilisent quotidiennement pour garantir un service d'excellence aux clients de RAJA.



C'est avec une grande fierté que RAJA s'est vu déclaré lauréat de la 16ème édition de l'Election du Service Client de l'Année. Cette distinction récompense les entreprises françaises qui placent la qualité de la relation client au cœur de leurs préoccupations. C'est la troisième victoire pour RAJA qui décroche une note globale de 16.77 sur 20 pour la qualité de son accompagnement auprès de ses clients professionnels. **L'accueil téléphonique**, la navigation sur le site **web**, les contacts via les **réseaux sociaux** et les conversations par **chat** ont été particulièrement bien notés.

Chez RAJA, le client est au cœur des priorités et les équipes visent toujours l'excellence pour la qualité de nos services. Être Elu Service Client de l'Année 2023 constitue pour nous une reconnaissance du travail accompli par les collaboratrices et les collaborateurs qui se mobilisent au quotidien pour satisfaire nos plus de 100 000 clients en France.

« La culture du service au client est une valeur fondamentale du Groupe RAJA depuis sa création. Chaque entreprise du Groupe, dans les 19 pays où nous sommes implantés, bénéficie de son propre Centre de Relation Clientèle intégré, témoignant de notre volonté de privilégier la proximité et les relations humaines. Notre Digital Factory, une équipe de plus de 100 collaboratrices et collaborateurs, fait évoluer en permanence nos sites web pour proposer à nos clients un parcours sans couture et des fonctionnalités au plus près de leurs besoins professionnels : solutions mobiles, e-business etc. », selon **Danièle Kapel-Marcovici, Présidente-Directrice Générale du Groupe RAJA**

« Nous avons décroché ce prix en mobilisant chaque acteur de l'entreprise autour de ce projet d'amélioration continue qui va bien au-delà de ce challenge. Nos conseillers sont des véritables experts de la relation client qui considèrent les clients RAJA comme leurs propres clients ! Ce trophée, qui n'est jamais gagné d'avance, est une grande fierté pour nos équipes, et la reconnaissance d'un projet d'entreprise résolument tourné vers les clients », indique

Emmanuelle Rigot, Directrice du Centre de Relation Client de RAJA France

Elu Service Client de l'Année

Organisé par Viséo Customer Insights depuis 2007, l'Élection du Service Client de l'Année a pour but de tester la qualité des services clients des entreprises françaises. Les entreprises participantes ont fait l'objet de 205 tests clients mystères réalisés pendant 8 semaines du 9 mai au 2 juillet 2022 : appels, e-mails, recherches d'information sur Internet, contacts via les réseaux sociaux et les conversations par chat en situation réelle.

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 haute qualité de ses produits, l'excellence de ses services, ainsi que la relation de proximité avec ses clients. Le Groupe RAJA, dont le siège européen est à Roissy près de Paris, réunit 4 500 collaboratrices et collaborateurs, et a prévu de réaliser un chiffre d'affaires de plus de 1 milliard 700 millions d'euros pour 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 11 millions d'euros.