



Communiqué de presse

15 novembre 2024

Verisure élu "Service Client de l'Année 2025" pour la deuxième année consécutive !

Verisure, leader français et européen de l'alarme connectée à un service de télésurveillance 24h/24 7j/7, a été Élu Service Client de l'Année hier soir dans la catégorie Alarme et télésurveillance. Ce prix prestigieux récompense l'excellence de la qualité de service fournie par l'entreprise, après huit semaines d'analyse approfondie basée sur des critères rigoureux, tels que la joignabilité, l'amabilité, la pertinence des réponses, la réactivité des conseillers et leur expertise métier. Cette distinction met en lumière l'engagement quotidien des 4 000 collaborateurs de Verisure, qui œuvrent pour assurer une satisfaction optimale à leurs clients.

Un prix récompensant l'engagement de 3 500 collaborateurs mobilisés pour la satisfaction client

Entre le 13 mai et le 6 juillet 2024, les équipes du label Élu Service Client de l'Année* ont réalisés 205 tests clients mystères sur les cinq principaux canaux de contact existant chez Verisure : la relation téléphonique, les contacts par e-mail ou formulaire, la navigation internet, les réseaux sociaux (Facebook) et les conversations par chat. Les clients mystères ont évalué la relation et l'expérience client à distance à travers 20 scénarii d'avant-vente et d'après-vente. Jusqu'à 15 critères ont été mesurés par canal de communication tels que l'empathie, la personnalisation, la réactivité et la qualité de la réponse.

Verisure, un leader de l'alarme connectée avec un service client d'excellence

Verisure a su se démarquer en obtenant la première place dans la catégorie Alarme et Télésurveillance, grâce à une approche structurée, orientée client et une méthodologie rigoureuse appliquée tout au long de l'année. L'entreprise a également reçu l'une des meilleures notes de l'ensemble des catégories du concours, soulignant ainsi la constance de son niveau de service.

« Recevoir cette seconde étoile confirme l'efficacité de notre approche et la solidité de notre engagement envers nos clients. Ce prix renforce notre conviction : mettre l'expérience et la sécurité de nos clients au cœur de nos préoccupations. Nous avons réussi à combiner avec succès l'innovation technologique et l'expertise humaine pour offrir une sécurité sur-mesure et fiable à chacun de nos protégés. », pour **Alex FROMENT-CURTIL Directeur Général de Verisure en France.**

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

A propos de Verisure

Le Groupe Verisure, n°1 européen de l'alarme connectée à un centre de télésurveillance, considère que la sécurité est un droit fondamental. Avec plus de 737 000 clients en France en 2022, Verisure s'engage au quotidien pour offrir la plus haute protection aux familles et aux petites entreprises et ainsi apporter une tranquillité d'esprit. La télésurveillance grâce à l'intervention humaine permet de protéger les maisons et leurs habitants 24h/24 7j/7 en toutes circonstances. Acteur de l'économie française, Verisure emploie 3 500 personnes en 2022 dans ses 3 centres de télésurveillance, son siège social et près de 100 agences commerciales réparties sur l'ensemble du territoire français. Verisure est le premier opérateur du marché Français de la télésurveillance, avec un chiffre d'affaires de 470 millions d'€ en 2022. L'entreprise connaît une croissance de près de 15 % renouvelée chaque année depuis plus de 10 ans. Le Groupe Verisure a conclu un partenariat stratégique qui comprend l'acquisition des opérations commerciales d'Arlo en Europe. Arlo et Verisure sont tous deux leaders du marché dans leur catégorie et offrent la sécurité à des millions de personnes en Europe. Grâce à cet accord, Arlo devient le principal fournisseur de caméras de surveillance professionnelles et sans fil intégrées au système d'alarme de Verisure.

Contacts presse

Agence Wellcom

01 46 34 60 60 | verisure@wellcom.fr

Cécilia Florio | Eléonore Bouvier-Gemy