



**Communiqué de presse**

17 novembre 2023

## **Verisure Élu Service Client de l'Année 2024**

***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 a été décerné après l'analyse, durant huit semaines, de plusieurs éléments de qualité de services tels que la joignabilité, l'amabilité et la capacité à répondre des conseillers, la conformité des réponses à une problématique précise ou encore la connaissance métier. Cette récompense valorise le travail réalisé au quotidien par les équipes de Verisure qui mettent tout en œuvre pour satisfaire au mieux ses clients.***



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

Entre le 9 mai et le 1<sup>er</sup> juillet 2023, 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 a su se démarquer et ainsi atteindre la première place du segment Alarme et télésurveillance, face à 3 autres entreprises dans cette catégorie, en s'appuyant sur nos forces du quotidien : une méthodologie efficace, structurée et orientée client, et ce pendant toute l'année.

L'obtention de cette récompense est une reconnaissance de l'excellente qualité de service délivrée par l'entreprise. Prendre soin de ses clients est fondamental chez Verisure, et c'est au cœur de notre stratégie.

---

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

*« Verisure est très fier de cette première victoire qui vient récompenser le travail et les efforts réalisés par l'ensemble des équipes. Cette première étoile vient renforcer notre stratégie d'entreprise qui est de mettre le client et sa sécurité au cœur de nos priorités. L'ADN de Verisure c'est le mariage de l'innovation technique et de l'expertise humaine afin de protéger nos clients le plus efficacement possible et de leur offrir une expérience client moderne et personnalisée », déclare Alex FROMENT-CURTIL Directeur Général de Verisure France*

#### **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 à fin 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 à fin 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](mailto:verisure@wellcom.fr)

Cécilia Florio | Jeanne Nicole | Eléonore Bouvier-Gemy