



Communiqué de presse

Up Élu Service Client de l'Année 2020

Gennevilliers, le 11 octobre 2019 – Le groupe Up a été Élu Service Client de l'Année 2020* dans la catégorie Services prépayés aux entreprises. L'évaluation, menée par un organisme indépendant, consacre les efforts fournis par Up depuis plusieurs années et renouvèle son ambition d'atteindre l'excellence en termes d'expérience clients.

Le prix Élu Service Client de l'Année 2020 a été remis au groupe Up dans la catégorie Services prépayés aux entreprises. La relation avant-vente et après-vente a été rigoureusement testée par 225 clients mystères qui ont éprouvé l'expérience Up délivrée par téléphone, par e-mail, par formulaire en ligne, par navigation Internet et via les réseaux sociaux.

Une reconnaissance de l'engagement au quotidien des collaborateurs

Temps d'attente, courtoisie, personnalisation, qualité de la réponse sont autant de critères qui permettent d'évaluer la qualité de l'expérience client du groupe Up mais également de reconnaître l'engagement de ses salariés. En effet, ce prix récompense avant tout nos collaborateurs quotidiennement mobilisés pour s'assurer de la qualité du service due à nos 85 000 clients de petites, grandes entreprises et collectivités, et les 8,8 millions de bénéficiaires de nos offres Chèque Déjeuner et Cadhoc en France.

Un encouragement à poursuivre dans la recherche de l'excellence

Remporter ce prix pour la première fois est moins une victoire qu'un encouragement à poursuivre la transformation du Groupe. L'ambition est de s'en inspirer pour améliorer notre expérience clients de notre groupe coopératif international qui développe des systèmes de paiement et des solutions de gestion qui améliorent la vitalité des entreprises et des territoires, ainsi que le quotidien des salariés et des citoyens.

« Nous sommes ravis et fiers d'être 'Élu Service Client de l'Année 2020', fruit d'un engagement collectif autour d'actions de fond dans un contexte de transformation, une aventure humaine réunissant l'ensemble des collaborateurs. C'est une formidable reconnaissance du travail de qualité accompli chaque jour au service de nos clients. Une étape vers l'Excellence, » confirme Christophe Charré, Directeur de l'Expérience Clients, Up.

** Catégorie Services prépayés aux entreprises - Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur escda.fr.*



Merci !



Up, Élu Service Client de l'Année 2020*

Cette reconnaissance est la plus belle récompense dont puisse rêver une **coopérative** qui place l'**humain** au cœur de son attention !

Bravo à tous les collaborateurs Up, femmes et hommes, et à nos partenaires qui s'engagent au quotidien auprès de nos **85 000 clients** de petites et grandes entreprises, collectivités, et les **8,8 millions de bénéficiaires** de nos offres Chèque Déjeuner et Cadhoc.



**Ça fait du bien
au quotidien**

www.up.coop

*Catégorie Services prépayés aux entreprises - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr.

À propos du groupe Up :

Up développe des systèmes de paiement et des solutions de gestion qui améliorent la vitalité des entreprises et des territoires, ainsi que le quotidien des salariés et des citoyens, tout en offrant une liberté de choix et d'usages. Up est un groupe coopératif international dont l'indépendance garantit des relations équilibrées et de confiance avec ses parties prenantes. Les 3 600 collaborateurs de Up opèrent aujourd'hui dans près de 30 pays. Up a réalisé un chiffre d'affaires de 532 millions d'euros en 2018.

www.up.coop

Contact presse pour le groupe Up : Kathleen André, kandre@equancy.com, 01 45 64 43 09