



## Un nouveau label à Luxembourg récompense l'Excellence de la Relation Client.

A l'initiative des sociétés perform et CS design est né le label Customer Experience Awards Luxembourg. La finalité de cette enquête nationale est de récompenser les entreprises vertueuses dans leurs démarches visant l'Excellence de la Relation Client.

**Pour cette première édition, les Customer Experience Awards Luxembourg seront décernés dans plusieurs catégories :**

- Gold award attribué pour la meilleure expérience client en général
- Best Trusted attribué à l'entreprise qui inspire le plus confiance aux consommateurs
- Best Welcome attribué pour le meilleur accueil en point de vente
- Best Advice attribué pour la qualité du conseil aux clients afin de les guider dans leurs choix
- Best Customer Service attribué pour le meilleur service lors d'interactions par téléphone ou email.
- Best App attribué à l'application mobile préférée des utilisateurs.

Les lauréats peuvent utiliser le label pendant 1 an dans leurs diverses communications pour la promotion de leur entreprise.

### **L'expérience Client est un véritable enjeu pour les sociétés.**

La satisfaction Client est un point cardinal du succès des entreprises.

Il en résulte que les orientations stratégiques, quelle que soit la taille de l'entreprise, doivent nécessairement considérer l'amélioration continue de l'Expérience Client comme un facteur clé de succès.

En toute logique, la grande majorité des entreprises, chacune à son échelle, devrait déployer un processus performant pour évaluer différents aspects liés à la notion d'Expérience Client. Mais tout système d'évaluation, dès lors qu'il est piloté en interne, intègre une certaine partialité. Les Customer Experience Awards offrent une évaluation objective, celle du grand public.

Le vote étant ouvert à tous, chaque société a la possibilité de mobiliser ses propres clients pour les inviter à voter pour elle. Toutefois, combien le feront-ils vraiment?

Customer Experience Awards est aussi un moyen pour une entreprise de mesurer son influence et l'engagement de ses clients.

L'enquête est accessible sur internet par l'un des moyens usuels (PC, tablette, smartphone).

Un questionnaire est proposé dans plusieurs langues pour toucher le plus largement possible les consommateurs. Tout un chacun peut y répondre en moins de 5 minutes et un tirage au sort parmi les répondants fera gagner 10 bons d'achat de 50,00 euros.

Pour répondre, c'est très simple, il suffit de se rendre sur le site : <https://www.cxawards.lu>

Contact presse : Robert ROSA – [robert@perform.lu](mailto:robert@perform.lu) – 621 120 301