

Paris, le 15 novembre 2024

## **CEDEO REMPORTE LE TROPHÉE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2025 »**

**Le 14 novembre 2024, CEDEO remporte pour la première fois le Trophée Élu Service Client de l'Année 2025\* dans la catégorie « Bricolage, rénovation et agencement de la maison ». Cette distinction vient récompenser l'engagement des équipes CEDEO. En mettant chaque jour tout en œuvre pour offrir un service client irréprochable, elles démontrent une nouvelle fois que la satisfaction des clients est une priorité pour l'enseigne.**

### **UNE ÉVALUATION RIGOUREUSE DE LA RÉACTIVITÉ DU SERVICE CLIENT**

Le Trophée Élu Service Client de l'Année récompense la qualité des services clients au travers de différents canaux de relations clients que sont : les appels téléphoniques, les e-mails et formulaires en ligne, le site internet et chat et les réseaux sociaux. Pour chaque canal, 10 à 15 critères sont évalués parmi lesquels : la disponibilité, l'écoute, la rapidité et la qualité de réponse ou encore l'identification d'une information. L'entreprise doit obtenir une note supérieure ou égale à 12,5/20, pour être élue Service Client de l'Année.

Concernant CEDEO, les tests de qualité ont été réalisés via 195 clients mystères du 13 mai au 6 juillet 2024 et sur les différents canaux de relation client, hormis le chat.

A l'issue de cette période d'évaluation, CEDEO a obtenu un score global de 13,54/20. Pour les appels téléphoniques, CEDEO obtient une note de 18,10/20, un niveau d'excellence atteint grâce à la qualité de la prise en charge par les conseillers CEDEO.

### **DES INITIATIVES VALORISÉES**

Cette distinction vient récompenser plusieurs initiatives :

- L'intégration de la satisfaction client comme axe stratégique au sein de l'entreprise
- Un service client multicanal, une formation continue pour les équipes, etc.
- Un logiciel de relation client permettant l'amélioration des délais de réponse et de traitement des demandes clients.

**Suzana Cerqueira, Directrice Relation et Expérience clients CEDEO** a indiqué : *« L'obtention du trophée Élu Service Client de l'Année est une grande fierté pour CEDEO et une grande réussite pour toutes les équipes impliquées. Notre participation à ce concours s'est inscrite logiquement comme l'aboutissement de notre stratégie dont l'un des objectifs est de faire de l'expérience client, notre premier levier de décision. Cette récompense met en avant le travail réalisé et le chemin parcouru par l'ensemble de nos collaborateurs ».*

Avec cette distinction, CEDEO confirme son positionnement de leader sur le marché et sa volonté de continuer à offrir aux professionnels et à leurs clients particuliers, une expérience client au-delà de leurs attentes.

## À propos de CEDEO

Négociant et distributeur privilégié des plombiers-chauffagistes, CEDEO, enseigne de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, propose une offre large et profonde pour les professionnels du bâtiment dans les domaines du génie climatique, du sanitaire et de la plomberie. Adossée à des outils logistiques puissants et des services performants, CEDEO a pour vocation de faciliter la vie de ses clients professionnels et d'aider les particuliers à réussir leurs projets de salle de bain. L'enseigne compte plus de 440 agences dans toute la France.



## À propos de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France (SGDB France), filiale du Groupe Saint-Gobain, est le premier distributeur de matériaux de construction en France, au service des professionnels et de ceux qui s'investissent dans l'amélioration de leur habitat. Ses principales enseignes sont POINT.P, CEDEO, Asturienne, PUM, SFIC, La Plateforme du Bâtiment, Dispano, Panofrance, CLIM+ et CDL Elec. Grâce à ces dernières, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France dispose d'un réseau de plus de 2 000 points de vente à travers l'hexagone. Pour compléter son offre, SGDB France a lancé La Maison Saint-Gobain ([lamaisonsaintgobain.fr](http://lamaisonsaintgobain.fr)), une plateforme d'inspiration, de conseils et de services pour accompagner les particuliers de A à Z dans leurs projets d'aménagement et de rénovation pour un habitat plus confortable, plus sain et plus responsable.

Pour en savoir plus sur SGDB France, suivez-nous sur [LinkedIn](#).

**CONTACTS PRESSE – CLC COMMUNICATIONS**  
**Laurence Bachelot – Eglantine Douchy – Marine Broustal**  
**DSCpresse@clccom.com**