



Vélib' Élu Service Client de l'Année 2016

Vélib' est « Élu Service Client de l'Année 2016 » dans la catégorie « Transport individuel de personnes »*. Ce prix récompense la qualité et le professionnalisme du service rendu chaque jour aux 300 000 abonnés Vélib' et aux milliers d'utilisateurs occasionnels.

Avec près de 300 000 abonnés, Vélib' séduit toujours plus de Parisiens et visiteurs et continue à battre des records de fréquentation. Lancé en 2007 par la Ville de Paris, le service de vélos en libre-service est rapidement devenu un symbole de l'art de vivre à la parisienne.

Le professionnalisme et la qualité du service rendu aux abonnés Vélib' et aux milliers d'utilisateurs occasionnels par Cyclocity, filiale de JCDecaux, est aujourd'hui récompensé avec le prix « Élu Service Client de l'Année 2016 », dans la catégorie « Transport individuel de personnes ».

Internalisé et basé en France, le centre de la relation clientèle de Vélib', géré par Cyclocity, comptabilise 600 000 appels chaque année. Il est disponible 7j/7 par téléphone, sur le site www.velib.paris et via les réseaux sociaux Facebook et Twitter. L'accueil et la prise en charge des visiteurs internationaux est également un objectif clé avec des réponses qui sont également disponibles en anglais et en espagnol.

Selon une enquête TNS Sofres 2014, 88% des utilisateurs d'Allo Vélib' sont satisfaits du service client Vélib'. La disponibilité et la réactivité sont les grandes priorités: le temps d'attente est de 15 secondes en moyenne pour 97% des appels traités. 87% des messages envoyés via Facebook ou Twitter sont traités dans l'heure pour offrir le meilleur service aux 56 000 fans Facebook et aux 15 000 abonnés au compte @Velib sur Twitter.

Ce prix récompense à la fois les compétences relationnelles, la gestion de la disponibilité, la qualité des réponses apportées et les qualités humaines du centre de relation client Vélib'.

La Ville de Paris tient à adresser ses félicitations et ses remerciements à l'ensemble du personnel qui contribue au succès de Vélib'.

* « Catégorie Transport individuel de personnes – Étude Inference Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2015 – Plus d'infos sur : www.esca.fr. ».