



**Bouygues  
Immobilier**   
LA VIE COMMENCE ICI

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

17 NOVEMBRE 2023

## Bouygues Immobilier « Élu Service Client de l'Année 2024 » dans la catégorie « Promotion immobilière\* » pour la première fois de son histoire.

Bouygues Immobilier s'est vu remettre le prix « Élu Service Client de l'Année 2024\* » dans la catégorie « Promotion immobilière » pour la qualité de son service clients. Cette distinction récompense depuis 2007 les entreprises françaises qui placent la qualité de la relation clients au centre de leurs préoccupations.



Basé sur plusieurs critères d'évaluation, le prix « Élu Service Client de l'Année » récompense chaque année les entreprises réalisant les meilleurs scores au terme de 205 tests clients mystères. Appels, emails, recherches d'information sur les sites Internet, contacts via les réseaux

\* Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [esca.fr](https://www.esca.fr)

sociaux et contacts via le chat en situation réelle sont analysés, sur une période donnée, afin d'élire l'entreprise la plus performante en matière de qualité de la relation clients.

*« C'est une très grande fierté pour Bouygues Immobilier que de remporter le prix « Élu Service Client de l'Année 2024\* ». Cela traduit l'engagement de toute l'entreprise pour comprendre et adresser les attentes de ses clients. Acheter un appartement c'est pour bon nombre de Français l'achat d'une vie. Il est essentiel que la relation clients soit à la hauteur, »* indique Céline Sarrazin, Directrice de l'expérience clients chez Bouygues Immobilier.

### **La relation clients, le cœur de la stratégie de Bouygues Immobilier, depuis longtemps**

Bouygues Immobilier s'est engagé de longue date dans la qualité de la relation clients et a notamment mis en place dès 2018 le CRM Salesforce, solution novatrice à l'époque pour le secteur de l'immobilier et qui a permis d'améliorer significativement la qualité de suivi des dossiers clients.

Dès la signature notaire et jusqu'à la livraison de leur logement, et même après, nos clients disposent d'un espace clients - digital dédié leur permettant à la fois de se mettre en relations avec les équipes de Bouygues Immobilier, mais également de suivre les grands temps forts de l'avancée des travaux de leur résidence.

Un responsable relation clients les accompagne également tout au long de leur parcours.

Depuis plus de 8 ans, Bouygues Immobilier mesure son NPS (Net Promoteur Score), indicateur international reconnu qui permet d'évaluer le niveau de recommandation et de satisfaction des clients vis-à-vis d'une marque. Celui-ci a connu une vraie progression au fil des années et a gagné plus de 28 points depuis 2021.

La qualité de la relation clients fait ainsi partie de l'ADN de Bouygues Immobilier de longue date. L'implication de chacun au quotidien est une réalité et ce prix vient couronner notre engagement individuel et collectif au service des clients.

### **Une promesse renforcée avec notre charte de cinq engagements clients**

En mars dernier, Bouygues Immobilier a dévoilé sa charte de cinq engagements clients, qui reflète la manière dont les collaborateurs s'engagent dans leur métier et témoigne de la façon dont ils souhaitent accompagner les clients.

Ces 5 engagements font partie de l'ADN de Bouygues Immobilier et l'entreprise a souhaité les rendre public car les clients ont, notamment dans le contexte actuel, besoin de transparence, d'être écoutés, rassurés et de coconstruire avec elle.

En 2023, Bouygues Immobilier a également, organisé dans toutes ses agences, ainsi qu'au siège, la 2ème édition de son Customer Day. Cet événement annuel, qui mobilise tous les collaborateurs de l'entreprise, s'inscrit en cohérence avec les cinq engagements cristallisés dans la Charte clients dévoilée et adoptée cette année.

*« Être « Élu Service Client de l'Année 2024\* » est une occasion de réaffirmer l'essence de ce que constitue le métier de promoteur à savoir accompagner et satisfaire les clients à travers des logements plus responsables, plus confortables, de qualité, grâce à une équipe toujours accessible et soucieuse de leur satisfaction, »* souligne Bernard Mounier, Président de Bouygues Immobilier.

## À propos de Bouygues Immobilier

Chez Bouygues Immobilier, développeur-ensemblier urbain et acteur de référence sur le marché français, nous sommes présents, depuis près de 70 ans, sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'immobilier, de l'aménagement à l'exploitation en passant par la promotion. Notre métier est de concevoir des lieux de vie qui prennent en compte tous les usagers à toutes les échelles, d'écouter nos clients et les collectivités pour imaginer avec eux des espaces utiles, humains et durables. Nous proposons des lieux où vivre, travailler et se retrouver.

Engagés à limiter notre impact négatif sur l'environnement et à maximiser notre impact positif, notre objectif est de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 28% d'ici 2030 et concevoir 25% de nos projets en biodiversité positive d'ici à 2025.

En 2022 nous comptons 1673 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 2.032 milliards d'euros. Exigeants en termes de qualité et soucieux du bien-être au travail de nos collaborateurs, nous sommes le premier promoteur à être certifié ISO 9001 en France.

## Contacts presse

Direction communication Bouygues Immobilier

Caroline WEHBE

[c.wehbe@bouygues-immobilier.com](mailto:c.wehbe@bouygues-immobilier.com)

Camille CAPRON

[c.capron@bouygues-immobilier.com](mailto:c.capron@bouygues-immobilier.com)

[bouygues-immobilier.com](http://bouygues-immobilier.com)

[bouygues-immobilier-corporate.com](http://bouygues-immobilier-corporate.com)

Suivez-nous sur Twitter : [@Bouygues\\_Immo](https://twitter.com/Bouygues_Immo)



Nous certifions nos informations avec Wiztrust.

Vous pouvez en vérifier l'authenticité sur [www.wiztrust.com](http://www.wiztrust.com)