



Communiqué de presse  
Paris, le 9 octobre 2014



## **American Express Carte France remporte le concours AFRC de la Meilleure Equipe Service client de l'année**

Eric Dadian, Président de l'AFRC, l'Association Française de la Relation Client, a dévoilé ce matin le palmarès des « 24 heures de la Relation Client » 2014. Cette 3<sup>ème</sup> édition des « 24 heures de la Relation Client » a mobilisé plus de 10 régions et 40 entreprises dans toute la France créant ainsi **des espaces de rencontre, entre les professionnels, le grand public et les demandeurs d'emploi**. Dans ce cadre, les **meilleurs artisans de la Relation Client et les jeunes talents de la Relation Client de demain** ont été récompensés ce matin à Paris.

### **La qualité de Service : l'ADN de la marque American Express**

Depuis plus de 160 ans, le groupe American Express cultive des valeurs clés de Confiance, de Sécurité et de Service à la clientèle profondément ancrées dans l'ADN de la marque. Avec un positionnement singulier qui lui permet d'être en contact direct avec ses clients, American Express dispose d'une excellente connaissance de leurs centres d'intérêts et de leurs comportements d'achats. Ce business modèle lui confère ainsi une relation privilégiée avec ses titulaires, notamment au travers de ses services clients qui constituent la première vitrine de l'entreprise.

« 7j/7, 24h/24, près de 400 conseillers s'emploient à répondre, voire anticiper les attentes de nos clients. Nous sommes donc fiers d'être les lauréats 2014 de la meilleure Equipe Service Client » a déclaré Nicolas Juttant, Directeur des Services Clients American Express Carte France.

« Ce prix vient plus particulièrement saluer l'engagement de nos équipes, l'excellence de service que nous nous engageons à apporter tous les jours à nos titulaires et la volonté permanente de satisfaire et surprendre nos clients », a conclu Nicolas Juttant.

« Pour cette 3<sup>ème</sup> édition, le jury de l'AFRC a particulièrement retenu l'innovation d'American Express autour d'initiatives telles que le Relationship Care® ou des process de pilotage de satisfaction client. Cette récompense est avant tout une victoire collective pour l'ensemble des activités Carte, qui souligne la synergie instaurée entre les différentes lignes d'activité et les services support Clients, essentiels pour assurer le succès d'une marque » a ajouté Eric Dadian, Président de l'AFRC.

Palmarès des 24 heures de la Relation Client 2014 :

- Meilleur Conseiller Client de l'année : Sonia Deniau, conseillère client chez Teleperformance France
- Meilleure Equipe Relation Client de l'année : American Express



- Challenge Etudiant : 4 étudiants de l'ESCE Paris

---

#### **A propos d'American Express**

American Express Company est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers. Fondé en 1850, il occupe des positions de premier plan dans les cartes de paiement et de crédit, les chèques de voyage, le voyage et les produits d'assurance. American Express est à la fois un réseau d'acceptation et la première société non bancaire émettrice de cartes de paiement au monde, en termes de nombre de cartes (plus de 107 millions de cartes en circulation) et de montant de dépenses (952.4 milliards de dollars) – chiffres à fin 2013. [www.americanexpress.fr](http://www.americanexpress.fr)

#### **A propos de l'AFRC**

Créée en 1998, l'AFRC rassemble 2300 professionnels représentant plus de 300 entreprises, issues de 22 secteurs d'activités. Son objectif : faire de la Relation Client un véritable levier de performance, tant en termes d'évolution des métiers, qu'en termes de développement de chiffre d'affaires des sociétés. Réputée pour être un lieu d'échanges et de benchmark privilégié pour tous les professionnels du secteur, l'association compte parmi ses adhérents, des petites et moyennes entreprises, aux plus grandes entreprises du CAC 40. [www.afrc.org](http://www.afrc.org)

#### **A propos des 24 heures de la Relation Client et de la « Relation Client en fête »**

Les 24 heures de la Relation Client sont organisées dans le cadre de la semaine organisée par l'AFRC en partenariat avec EDF : « La Relation Client en fête ». Une semaine dont l'objectif est de valoriser le secteur de la Relation Client et les acteurs qui le composent, autour de cinq temps forts complémentaires répartis sur une semaine, du 3 au 10 octobre 2014, avec **2 études** (le Baromètre de l'Effort Client et l'Observatoire des Usages du Digital), **2 évènements** (Les Palmes de la Relation Client et les 24h de la Relation Client) et le **livre blanc de l'AFRC** consacré à la « Révolution Client ». [www.afrc.org/rcefete](http://www.afrc.org/rcefete)

#### **Contacts Presse :**

##### **AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE**

**Béatrice Hervieu**

Tél : 01 47 77 35 45

[comfr@aexp.com](mailto:comfr@aexp.com)

[www.americanexpress.fr/presse](http://www.americanexpress.fr/presse)

<http://americanexpressfrance.blogspot.com/>

<https://fr-fr.facebook.com/AmericanExpressFrance>

**Chrystelle Castellani**

Tél : 01 47 77 30 31

**Guillaume Rety**

Tél : 01 47 77 32 60

##### **AFRC**

**Annick Davignon**

T : 09 73 01 11 54

[adavignon@afrc.org](mailto:adavignon@afrc.org)