



Communiqué de presse

Tunis le 24 octobre 2019

Enda Tamweel obtient le prix « Élu Service Client de l'année 2020 »

Enda Tamweel a obtenu le prix « Élu Service Client de l'année 2020 » dans la catégorie «micro-finance» lors de la cérémonie qui a eu lieu le 24 octobre 2019.

Enda Tamweel se distingue, ainsi, par rapport aux autres acteurs de sa catégorie et rejoint le podium du top 3 des meilleurs services clients en Tunisie.

« Cette distinction témoigne de la solidité et du dynamisme de notre institution qui demeure au service d'une solidarité commune afin d'accélérer l'inclusion des populations n'ayant pas accès aux services financiers classiques. Etre Elu Service Client de l'année et intégrer pour la première fois les meilleurs services clients en Tunisie est une véritable fierté pour nous car il s'agit d'une reconnaissance qui consacre la force d'engagement de plus de 1800 collaborateurs mobilisés partout sur le terrain en faveur d'une qualité de service irréprochable », a déclaré Mohamed Zmander, Directeur général d'Enda Tamweel.

Enda Tamweel a terminé premier sur l'ensemble des canaux sur lesquels l'évaluation réalisée par Qualimétrie/ Ipsos a porté :

Appels téléphoniques : Dans 99% des cas, le client est pris en charge en moins d'une minute. Les clients apprécient le ton, la qualité de l'écoute ainsi que le langage utilisé qu'ils estiment adapté.

Au niveau de ce canal, Enda Tamweel surclasse les acteurs de sa catégorie et obtient un score supérieur à l'ensemble des participants.

E-mail : 100% des e-mails reçoivent une réponse dans la journée avec un délai moyen de réponse d'une heure 10 minutes. 100% des interlocuteurs sont satisfaits de la qualité de la réponse et du ton employé.

Au niveau de ce canal, Enda Tamweel surclasse les acteurs de sa catégorie et obtient un score supérieur à l'ensemble des participants.

Navigation internet : 100% des utilisateurs trouvent le site accessible. Le libre-service (moteur de recherche et FAQ) est disponible depuis la page d'accueil. Les utilisateurs jugent utiles l'ensemble des informations présentes dans le site.



Au niveau de ce canal, Enda Tamweel obtient des scores supérieurs aux acteurs de sa catégorie et à l'ensemble des participants.

Réseaux sociaux : Les utilisateurs apprécient l'ergonomie de la page et la jurent accessible. Les délais de réponse sont conformes aux normes. Un délai moyen de réponse de 30 minutes.

Au niveau de ce canal, Enda Tamweel obtient des scores similaires aux acteurs de sa catégorie et à l'ensemble des participants.

Visites physiques : Les clients apprécient la qualité de l'accueil et la qualité de l'écoute. Un temps moyen de prise en charge de 4 minutes.

Au niveau de ce canal, Enda Tamweel obtient des scores similaires aux acteurs de sa catégorie et à l'ensemble des participants.

En tout, ce sont plus de 160 tests qui ont été réalisés par des clients mystères de juin à août sur l'ensemble des canaux.

Le client au centre de nos préoccupations :

Parce qu'elle voue un attachement viscéral à la satisfaction client, Enda Tamweel a fait le pari de l'excellence et a tissé des liens très forts avec ses clients.

Depuis sa création, Enda Tamweel érige la qualité de service en priorité absolue s'appuyant sur un ensemble de valeurs guidant sa mission en faveur des populations défavorisées.

Enda Tamweel œuvre à proposer la meilleure expérience client en offrant des prestations fondées à la fois sur la simplicité, la proximité et la confiance.

Grâce à une offre multicanal, Enda Tamweel est au plus près de ses clients tout au long de leur parcours.

Enda Tamweel a introduit de nouveaux outils afin de personnaliser davantage l'expérience client en donnant à chacun la possibilité de gérer son compte à distance et en assurant pour tous un accompagnement individuel et personnalisé.

« Nous avons adapté notre offre et accru notre présence sur les canaux digitaux afin de pouvoir répondre à la demande de manière rapide et efficace. Nous avons placé l'humain au cœur de nos préoccupations. Tout ce que nous entreprenons concourt à assurer la meilleure qualité de service pour l'ensemble de nos clients », a conclu Imen Abid, Responsable qualité à Enda Tamweel.



À propos de « Élu Service Client de l'année » :

Créé en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Les entreprises sont auditées par secteur d'activité par un large panel de consommateurs. Plus de 200 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer disponibilité, relationnel et qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact.

Pour plus d'informations, veuillez visiter : <http://www.escda.tn/>

A propos d'Enda Tamweel :

Créée par l'organisation non gouvernementale internationale Enda inter-arabe, pionnière du secteur de la micro-finance en Tunisie, avec 370 000 clients actifs et un portefeuille de plus de 650 millions de dinars, Enda Tamweel couvre actuellement 80% du marché tunisien de la micro-finance.

Enda Tamweel apporte une forte contribution au développement économique du pays en assurant l'inclusion financière des populations vulnérables, privilégiant les femmes, les jeunes et les populations rurales. En encourageant l'auto-emploi par la promotion de l'entrepreneuriat, elle aide un grand nombre de jeunes et de femmes à gagner leur vie par leurs propres efforts et à recouvrer leur autonomie.

Plus d'informations sur : www.endatamweel.tn