



Communiqué de presse
6 janvier 2022

DPD France de nouveau « Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie Distribution de plis et de colis

L'Élection du Service Client de l'Année (ESCDA), dont le palmarès est devenu au fil des ans une référence, a récompensé pour la 2^{ème} année consécutive DPD France dans la catégorie « Distribution de plis et de colis ».

Le spécialiste du transport de colis de moins de 30 kilos (filiale française de DPDgroup, premier réseau de livraison de colis en Europe) est de nouveau récompensé pour son engagement et celui de tous ses collaborateurs au service de la satisfaction client.



L'engagement de DPD France à nouveau récompensé

C'est avec une grande fierté que DPD France s'est vu déclaré lauréat de la 15^{ème} édition de [l'événement indépendant de la relation client](#).

Pour Nathalie Nahmias, Directrice de la Relation Client chez DPD France :
« Cette seconde victoire consécutive en tant que Élu Service Client de l'Année confirme la volonté de DPD France de placer la satisfaction du client au cœur de nos actions. C'est une force pour nos collaborateurs, et un engagement concret pour nos clients ».

Elle est d'autant plus appréciée par cette Direction que celle-ci a depuis 4 ans mis en place toute une série d'outils – appels, mails, selfcare (FAQ et chatbot) et étoffé son organisation avec la création de postes en région.



Malgré le contexte perturbé des derniers mois lié à la crise sanitaire, DPD France a su garder le lien avec ses équipes en leur mettant notamment à disposition un guide relationnel sur les valeurs de l'entreprise, à appliquer au quotidien. Ce support a été diffusé à l'ensemble des équipes, et accompagné par une formation.

Samuel Gangnant, Directeur Général, ajoute :

« Chez DPD France, le client est au cœur de nos attentions et de nos priorités. Concrètement, cet engagement se traduit par un investissement de tous les instants, de toutes nos équipes, que démontre notre récompense pour la deuxième année consécutive à l'Élection du Service Client de l'Année ».



Une victoire notable en période complexe de crise sanitaire

Dans un contexte de forte perturbation de l'activité économique marqué simultanément par une explosion du e-commerce, cette nouvelle victoire fait d'autant plus sens pour DPD France, dont les engagements au service de ses clients n'ont cessé de se développer.

DPD France a obtenu à nouveau la note globale la plus élevée dans la catégorie « Distribution de plis et de colis » à l'issue de la campagne de tests clients mystères effectués pendant 6 semaines (du 31 mai au 10 juillet 2021) portant sur l'ensemble des canaux d'échange au service de la relation client chez DPD France que sont les appels, les e-mails, les recherches d'information sur Internet, les contacts via les réseaux sociaux réalisés et les conversations par chat en situation réelle.

Et obtenir à nouveau le plébiscite de ses clients en parallèle d'une période de très forte croissance de l'activité fait prendre un sens majeur à cette nouvelle victoire. Elle conforte DPD France dans ses nombreux engagements au service de ses clients.

*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.escda.fr)

À propos de DPD France

Créé il y a 25 ans en France, DPD France fait partie de DPDgroup, réseau international de livraison de colis de GeoPost, n°1 sur le marché européen et filiale du Groupe La Poste.

Au service des entreprises, DPD France s'appuie sur un réseau de 60 agences et 5 centres de tri nationaux animés par plus de 2 500 collaborateurs qui assurent chaque jour le traitement et la livraison de plus de 344 000 colis en France. Avec ses offres DPD CLASSIC Europe et DPD CLASSIC Intercontinental, DPD France permet également à ses clients de se développer à l'exportation en s'appuyant sur la force et la qualité du réseau de DPDgroup.

DPD France dispose de 3 grands atouts pour accompagner ses clients : une forte proximité reposant sur des équipes commerciales et de service client implantées dans chacune de ses 60 agences, son offre DPD relais de livraison hors domicile avec ses 6 800 relais Pickup partenaires en France ainsi que le service de livraison interactif Predict qui permet au destinataire de reprogrammer sa livraison selon ses besoins et ses contraintes personnelles.

En 2020, DPD France a livré plus de 86 millions de colis.

Pour en savoir plus : www.dpd.fr

Contacts presse :

Agence Becoming

Chrystel Libert - chrystel.libert@becoming-group.com - 06 52 49 31 30

DPD France

Marie-Hélène Liard - Responsable communication - marie-helene.liard@dpd.fr