



Le site des abonnés Numericable

Communiqué de presse
8 septembre 2009

Les clients de Numericable notent une amélioration de la hotline de l'opérateur

Durant l'été, le site **les câblés** (site d'information indépendant sur Numericable) a réalisé une enquête en-ligne⁽¹⁾ auprès de ses visiteurs afin de connaître l'avis des abonnés sur la hotline de Numericable. Plus de 2 000 personnes ont répondu entre le 1^{er} juin et le 31 août 2009.

Les résultats sont positifs puisque **pour 51,02% des internautes ayant donné leur avis, la hotline de Numericable est plus efficace aujourd'hui** par rapport à ce qu'ils ont connu par le passé. Qu'il s'agisse d'une réelle amélioration de la qualité de l'assistance ou d'un simple ressenti, il semble que le travail des équipes du service client commence à porter ses fruits auprès des abonnés.

Le pourcentage de nos visiteurs qui n'ont pas perçu de changement dans la qualité de ce service est de seulement 15,12%. Le temps où une majorité des abonnés se plaignait du service client semble donc loin. Nous espérons malgré tout que Numericable continuera à poursuivre ses efforts dans le bon sens car il arrive encore, malgré les progrès, de tomber sur des interlocuteurs qui semblent ne pas maîtriser le sujet et qui s'expriment dans un français approximatif (il s'agit là d'un problème récurant des hotlines délocalisées).

Un bon tiers de nos visiteurs, 33,86% pour être précis, nous ont indiqués ne pas avoir appelé la hotline ces derniers mois. Il faut là aussi y voir un bon signe car cela peut nous amener à penser que les problèmes de gestion des clients ou les problèmes techniques ont diminué. A moins que les abonnés aient préféré passer par le réseau des boutiques pour résoudre ces soucis.

Pour conclure, les efforts promis par Numericable pour améliorer sa hotline ne semblent pas être restés des paroles vaines, et en tant qu'abonnés nous ne pouvons que saluer cette amélioration et la volonté de Numericable de réellement changer son image auprès de ses clients.

⁽¹⁾ enquête réalisée en-ligne auprès des visiteurs du site du 1^{er} juin au 31 août 2009 à laquelle 2011 internautes ont répondu (un seul avis par IP a été comptabilisé).

Les câblés

Le site non-officiel et indépendant des abonnés à Numericable

<http://www.les-cables.fr>

Contact : lorenzo@les-cables.fr