



## Communiqué de Presse

### Le Service Client de Samsung à nouveau classé numéro 1 au Maroc

**Casablanca, le 15 décembre 2021** – Lauréat de la catégorie “Constructeur de smartphones et tablettes”, le **Service Client Samsung** a été «**Élu Service Client de l’Année Maroc 2022**», primé et sélectionné pour la troisième fois consécutive parmi les meilleurs de la 5ème édition de l’Élection du Service Client de l’Année Maroc 2022.

Une distinction reçue après des tests organisés par Baromètre Service Client Maroc et réalisés par Approche Client et Inspire Research, les tests clients mystères ont été exécutés cette année du 23 août au 15 novembre. L’étude a permis de récompenser les entreprises les plus performantes en matière de relation client. Chacune des entreprises, volontairement participantes, a été soumise à plusieurs tests, selon la technique du client mystère. Plusieurs critères ont été pris en compte pour l’évaluation des entreprises sélectionnées, en situations réelles, qui démarrent de l’accueil du client jusqu’à son départ.

Il s’agit pour Samsung Maroc, d’une fierté pour toutes les équipes, réunies autour d’un même engagement basé sur des critères de réactivité, de disponibilité, d’écoute, d’assistance et d’innovation. « *Cette consécration est une vraie satisfaction pour toute l’équipe service client Samsung. Nous tenons aussi à remercier chaleureusement nos partenaires et nos clients pour leur confiance renouvelée au quotidien. Nous essayons d’être particulièrement à l’écoute de nos clients et de leur apporter toujours plus d’innovations et de solutions qui répondent à leurs besoins, afin d’optimiser l’expérience client.* » déclare M. Youssef SKALLI, Head of Customer Service de Samsung.

Le service client de Samsung s’organise aujourd’hui en plusieurs départements d’expertise afin de centraliser chaque type de besoin. Sa principale mission est de maximiser la satisfaction de ses clients à travers une proposition de solutions et de services innovants et diversifiés et qui dépassent les attentes des clients. Aujourd’hui synonyme d’un service client de qualité et un positionnement d’excellence, Samsung offre plusieurs avantages. À titre d’illustration, les personnes sourdes et malentendantes peuvent désormais se faire conseiller en temps réel par un assistant interprète en langue des signes via appels vidéo. Samsung est ainsi **la première entreprise électronique** à proposer un tel service au Maroc. Une action qui s’inscrit dans la stratégie mondiale de Samsung Electronics de favoriser l’inclusion et l’insertion dans la société et le monde professionnel des personnes en situation de handicap. Samsung a conçu son nouveau service pour qu’il permette de les accueillir, de les écouter et de traiter leurs demandes d’information ou de support produits avec scrupuleusement les mêmes critères de qualité que le service proposé à tous ses clients.

# SAMSUNG

Samsung investit fortement et continûment dans des solutions afin de proposer des canaux digitaux innovants et un support de haute qualité. *« En plus des canaux digitaux, dits plus classiques, comme le «Chat», les articles informatifs et d'aide sur notre site web ou l'application Samsung Members, nous sommes les seuls, dans notre secteur d'activité au Maroc, à proposer une assistance par «Whatsapp» et Vidéo, ainsi que l'assistance à distance (Remote Management), à travers la prise en main et le support des produits connectés. »* affirme M. Youssef SKALLI. *« Cette multitude de solutions de contact digital nous permet de nous rapprocher le plus possible de nos clients, quel que soit leur niveau de familiarité ou de connaissance de nos produits. À travers nos études internes, nous sommes heureux, aujourd'hui, de dire que 9 clients sur 10, qui nous ont contactés sur nos canaux digitaux, sont satisfaits de leur expérience avec le service client de Samsung. »* a-t-il poursuivi.

Étant récompensé pour la troisième fois consécutive, Samsung capitalise sur l'expérience et le succès réalisés auparavant en maintenant les dispositifs mis en œuvre et en redoublant d'effort afin de satisfaire ses clients. Forte de la qualité de ses produits et engagée auprès de ses clients par l'innovation, Samsung place la satisfaction de ces derniers au centre de son organisation. Tout est mis en œuvre, au quotidien, pour garantir à sa clientèle un service de qualité fait d'expertise, d'assistance, de réactivité et de proximité.

Chaque année, BSCM (Baromètres Service Client Maroc), opérateur indépendant de la relation client qui produit des études, organise des événements autour de la relation client au Maroc. Il décerne les trophées « Élu service client de l'année » aux entreprises qui sont évaluées en fonction de leur univers de consommation (banque, automobile, assurance, restauration, télécoms, énergie, etc.). Rappelons également que le Label « Élu service client de l'Année » est un signe de valorisation de la relation client, lancé en 2007 en France, et présent aussi dans plusieurs pays Européens et Maghrébins.

###

À propos de Samsung Electronics Co., Ltd.

Samsung inspire le monde et façonne l'avenir avec des idées et des technologies transformatrices. La société redéfinit le monde des téléviseurs, des smartphones, des appareils portables, des tablettes, des appareils numériques, des systèmes réseaux et de la mémoire, des systèmes LSI et des solutions LED.

Pour consulter les dernières nouveautés, veuillez visiter Samsung Newsroom à l'adresse <http://news.samsung.com>.

Contact RP :

**BRAND & IMAGE**  
Communication - RP - Events

# SAMSUNG

Contact : Marouane BELHABES

Téléphone : 06.61.83.02.72

E-mail : [marouane.belhabes@brandimage.ma](mailto:marouane.belhabes@brandimage.ma)