

COMMUNIQUE DE PRESSE

04/10/2016

GRDF : la relation client doublement à l'honneur

GRDF, dont la relation client est au cœur du projet d'entreprise, voit ses initiatives doublement distinguées par les professionnels du secteur.

Dans un secteur énergétique en pleine mutation - clients plus exigeants, évolution des standards en matière de service, nouvelles technologies - GRDF confirme l'ambition affichée dans son projet d'entreprise : être une référence en terme de relation client d'ici à 2018.

Fort de la conviction que les salariés sont les premiers ambassadeurs de la marque, tous les collaborateurs de GRDF (techniciens, conseillers clientèles, managers) ont été placés au cœur de ce projet et activement mobilisés pour participer à la création d'une nouvelle approche de leur métier.

Hier, lors de la cérémonie de remise des Palmes de la Relation Client, c'est avec fierté qu'Edouard Sauvage, Directeur Général de GRDF, a reçu des mains d'Eric Dadian, Président de l'Association Française de la Relation Client, la **Palme de l'Expérience Collaborateur**.

« Je me réjouis de constater que la reconnaissance du travail engagé par nos collaborateurs en terme de relation client dépasse le cadre de notre entreprise. Au-delà de cette récompense, il s'agit d'un encouragement à poursuivre notre effort de transformation en s'appuyant sur les valeurs fortes d'engagement et de solidarité qui constituent le cœur de la fierté gazière. » a déclaré Edouard Sauvage à l'issue de ce rendez-vous annuel qui récompense chaque année les acteurs les plus performants et les initiatives les plus innovantes en matière de stratégie client.



Une récompense qui vient saluer la démarche novatrice de GRDF puisqu'elle distingue en particulier le projet de refonte des outils d'intervention, notamment numériques (tablettes, logiciels...), destiné à permettre une gestion plus efficace du suivi des interventions mais aussi l'élaboration d'un « référentiel de comportement client ». Ce référentiel, co-construit autour des attentes des clients et de l'expérience des salariés décline 12 comportements professionnels face au client basés sur des exemples concrets de situation. Plébiscité lors du

déploiement, aussi bien par les techniciens que les managers, il sera bientôt étendu auprès de 1 000 téléconseillers.

Une distinction qui témoigne de la diffusion d'une véritable culture client mais qui ne s'arrête pas là puisque Anthony Cano, opérateur à l'Urgence Sécurité Gaz de Toulouse, a terminé **3ème lors de la finale nationale du concours du meilleur conseiller client 2016**, également organisée par l'AFRC et le cabinet conseil en ressources humaines Randstad le 29 septembre dernier.

Cette année, la remise du prix du meilleur conseiller clientèle 2016, qui récompense des talents individuels au service de la Relation Client, aura lieu lors des « 24 heures de la Relation Client », événement organisé par l'AFRC.

Service Presse GRDF :

Tél. : 01 71 19 18 11 - grdf-nat-presse@grdf.fr

www.grdf.fr

facebook.com/GRDF.official

twitter.com/GRDF

AFRC :

Sonia Khatchadourian – Tél. : 06 68 65 03 36 – soniak@skrelationspresse.com

A propos de GRDF :

Expert de l'énergie gaz et acteur clé de la transition énergétique, GRDF (Gaz Réseau Distribution France) est le principal opérateur du réseau de distribution de gaz naturel en France. GRDF assume chaque jour ses missions de service public en acheminant l'énergie gaz naturel à 11 millions de clients, grâce au plus grand réseau de distribution d'Europe (197 928 kilomètres). GRDF conçoit, construit, exploite, entretient et développe ce réseau dans plus de 9 528 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens, et la qualité de la desserte.

A propos de l'AFRC

L'Association Française de la Relation Client est la structure qui fédère et rassemble l'ensemble des acteurs de la Relation Client en France depuis 1998. Elle a pour ambition de valoriser l'image des métiers, d'être un laboratoire d'idées et de contribuer, en tant qu'espace unique d'échange et de réflexion, à faire progresser le secteur de la Relation Client en France. En 2015, l'AFRC accompagne ses adhérents dans le changement pour aborder avec succès la « Révolution Client » et les mutations liées à la digitalisation et « l'Uberisation » de l'économie.