

Communiqué de presse

Renens, 13.01.2017

Bon à Savoir : le service clientèle de Salt très bien classé parmi les opérateurs téléphoniques de Suisse

Dans le cadre d'une enquête anonyme menée conjointement entre le magazine *Bon à Savoir* et l'émission *On en Parle* de la RTS-La Première en décembre, le service clientèle de Salt apparaît comme le plus performant parmi les trois opérateurs téléphoniques de Suisse. Dans son article en ligne, le magazine précise : « Chronomètre en main, nous avons pu constater que le traitement était, en moyenne, un brin plus expéditif chez Salt ».

Comme le démontre l'enquête, la hotline reste le moyen le plus rapide et efficace d'obtenir une résolution aux requêtes de nos clients. Chez Salt, nous avons lancé un plan d'optimisation de nos procédures et de notre organisation, avec comme objectif d'être toujours plus simple, efficace et digital. Ces améliorations nous permettent déjà aujourd'hui de servir de manière toujours plus rapide et qualitative nos clients.

Le service clientèle fourni à travers notre formulaire de contact s'est particulièrement démarqué face à la concurrence lors de l'enquête. En effet, pour ceux qui préfèrent écrire par voie électronique, la probabilité d'obtenir des réponses adaptées et de qualité dans un délai utile semble plus élevée chez Salt qu'auprès des autres opérateurs.

Globalement, les journalistes-chercheurs ont examiné l'efficacité de notre hotline commerciale, notre hotline technique, notre fil Twitter et notre formulaire de contact. Ils ont été testés en soumettant à chaque canal trois requêtes à trois moments donnés de façon anonyme.

« Je suis particulièrement fier que cette enquête mette en lumière l'excellente qualité de notre service clientèle. Ces résultats confirment notre volonté d'offrir le meilleur rapport qualité prix sur le marché suisse tout en proposant des prix attractifs », a déclaré Andreas Schönenberger, CEO de Salt Mobile.

L'article complet de *Bon à Savoir* peut être téléchargé [ici](#).

Le tableau comparatif peut être consulté [ici](#).

Plus d'informations:

media@salt.ch, salt.ch, facebook.com/Saltmobile,
twitter.com/Saltmobile_FR, youtube.com/saltswiss

À propos de Salt Mobile SA: Salt est personnel, simple, sincère et efficace. Une fois de plus, le test « Connect » a attribué au réseau mobile Salt la mention « très bon ». Avec Plus, Salt offre le meilleur abonnement illimité avec 4G+ en Suisse. Les clients Salt profitent toujours de la connexion Internet disponible la plus rapide, comprenant également la 4G+ avec jusqu'à 300 Mbit/s, sans frais supplémentaires. Salt Mobile SA en quelques chiffres: 2.024 millions de clients (au 31.12.2015) – plus de 85 Salt Stores – 96% de la population suisse couverte par la 4G. Salt Mobile SA est entièrement détenue par NJJ.