

**MEILLEURE
RELATION
CLIENT**

2027



Organisé par

**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

**PARTICIPEZ AUX TROPHEES
MEILLEURE RELATION CLIENT 2027 !**



Organisé par
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PARTICIPEZ AUX TROPHÉES MEILLEURE RELATION CLIENT 2027 !



La relation client est au cœur de l'évolution de l'acte de vente

Depuis plusieurs années, la relation client s'est imposée comme un levier stratégique majeur dans l'entreprise. Bien plus qu'un simple service après-vente, elle est devenue un facteur clé de différenciation, d'expérience client, de fidélisation et de création de valeur.

À l'heure où les clients sont de plus en plus exigeants, informés et volatils, l'expérience relationnelle d'une enseigne joue un rôle déterminant dans sa réputation, l'acte d'adhésion aux services et la pérennité de la relation à l'enseigne.

Un Trophée qui concrétise l'importance de la Relation Client

Pour refléter ces évolutions, les Trophées Meilleure Relation Client, jusque-là remis lors de la cérémonie des Trophées Meilleure Chaîne de Magasins, prennent aujourd'hui une nouvelle dimension.

Ce Trophée devient un événement à part entière, organisé indépendamment, avec sa propre remise des prix, à partir de février 2027, aux côtés des Trophées Meilleure Marque.



Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

LES CATÉGORIES EN COMPÉTITION

MEILLEURE RELATION CLIENT DE L'ANNÉE 2027 : 29 catégories réparties en 5 secteurs



Secteur Finance

- Assurances
- Banques
- Banques en ligne
- Courtiers en crédit & assurances
- Crédits en ligne



Secteur Distribution spécialisée

- Automobiles
- Appareils auditifs
- Cavistes
- Fournisseurs d'énergie
- Opticiens
- Téléphonie



Secteur Santé

- Services à la personne
- Maisons de retraite
- Mutuelles santé
- Résidences services



Secteur Entreprises de services

- Agences immobilières
- Alarmes et télésurveillance
- Distribution de plis et colis
- Instituts de beauté
- Livraison de fleurs
- Livraison de repas
- Location de matériels
- Location de voitures et véhicules utilitaires
- Plateformes et e-commerce
- Salons de coiffure



Secteur Tourisme et Transport

- Hôtellerie
- Parcs d'attractions
- Tourisme
- Transport



Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

POURQUOI PARTICIPER ?



En devenant un événement dédié, le Trophée Meilleure Relation Client va s'imposer comme la référence française pour récompenser celles et ceux qui placent la relation humaine au cœur de leur stratégie, comme le font les Trophées Meilleure Chaîne de Magasins pour les commerces et e-commerçants qui enregistrent plus d'un million de votes chaque année.

UNE RECONNAISSANCE DES CLIENTS

Les Français estiment que les concours composés de votes de clients sont plus fiables que ceux composés d'un jury de professionnels*.

En remportant le Trophée, l'enseigne gagne également :

1- La reconnaissance des clients

Remporter le Trophée Meilleure Relation Client est la preuve, par les votes des clients, de leur satisfaction dans la proximité relationnelle, les soins apportés à l'accueil, la qualité des échanges, le suivi de la prestation, le service après-vente... et tout ce qui leur apporte la meilleure expérience client.

2 - L'investissement des équipes

Les Trophées constituent une fierté pour les équipes et valorisent l'enseigne. Remporter le Trophée Meilleure Relation Client est un marqueur fort pour ces acteurs du quotidien qui sont au contact des clients.

3 - Un outil de communication

Les Trophées constituent un outil de communication de premier ordre. Le logotype des Trophées est un repère visuel qui conforte le client dans son choix de prestataires.

4 - Une source d'informations sur la relation client

Les réponses apportées aux questionnaires offrent une évaluation fine des entreprises en compétition. Les questions, portant sur des critères spécifiques selon les catégories d'activités, sont l'occasion de sonder chaque année le comportement des clients, de mesurer les évolutions de la relation client, les tendances et de réaliser des rapports catégoriels précis, avec benchmark de la concurrence.

* Source : Panorama du commerce français - Sondage réalisé par Qualimétrie pour Meilleure Chaîne de Magasins, à partir des votes des consommateurs au questionnaire des Trophées 2024.



Organisé par
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

FOCUS SUR LES CRITÈRES D'ÉVALUATION DES VOTES

Selon la catégorie à laquelle vous participez, les critères d'évaluation de l'enseigne ou du e-commerce ne sont pas les mêmes : on n'attend pas les mêmes services d'un concessionnaire de véhicules que d'une mutuelle de santé !

Dans son formulaire de vote, le client répond à des questions diverses et évalue des critères comme :

- Qualité des produits et des services
- Écoute client, compréhension des attentes
- Compétences techniques, qualité des conseils et des solutions
- Réactivité, délais courts, accessibilité des services
- Personnalisation des services aux spécificités client
- Confiance, respect des engagements et des délais
- Fluidité de l'expérience client, facilité d'usage des outils digitaux
- Fidélisation, parrainage, geste commercial
- Gestion des incidents et des mécontentements
- Indice de satisfaction globale



"ET LE GAGNANT EST..."

Pour remporter un des Trophées en compétition pour l'année 2027, les enseignes et e-commerçants doivent obtenir la note globale la plus élevée de leur catégorie d'activité.



Organisé par
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

COMMENT PARTICIPER ?

UNE FOIS INSCRIT, COMMENT METTRE TOUTES LES CHANCES DU CÔTÉ DE SON ENSEIGNE POUR REMPORTE LE TROPHÉE ?

1) Lien gratuit ou lien premium ?

Pour faciliter l'accès au système de vote pour les clients l'organisateur propose gracieusement un lien qui envoie vers l'espace de vote, sans passer par la page d'accueil du site. Ce lien est conçu pour être placé dans toutes les campagnes digitales, diffusées par l'organisateur que les enseignes, pour inciter les consommateurs à voter.

L'organisateur propose aussi de faire l'acquisition d'un lien premium : ce lien envoie directement vers l'espace de vote dédié à votre enseigne. Plus besoin d'entrer les premières lettres du nom ou de chercher dans la liste déroulante des participants. Ce lien payant garantit un vote fluide, directement pour votre enseigne. Demandez-le à l'organisateur.

2) Incitez vos clients à voter pour votre enseigne

L'organisateur met à votre disposition un visuel charté pour solliciter les votes de vos clients pour le Trophée.

Vous pouvez -et même devez !- diffuser ce visuel auquel vous pouvez adjoindre tout autre visuel complémentaire de votre enseigne. Si vous souhaitez diffuser des incitations au vote par e-mailing, il est recommandé de ne pas dépasser 50 000 envois par jour.

3) Suivez l'évolution de vos votes

L'organisateur vous transmettra le volume des votes déjà reçus pour votre enseigne durant la période des votes, selon les paliers atteints afin que vous contrôliez l'efficacité de vos campagnes de sollicitation des votes. N'hésitez pas à le questionner.



Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

LA COMMUNICATION GLOBALE

LE SITE INTERNET

Actualités, conditions de participation et règlement, méthodologie et organisation, secteurs et catégories en compétition, publications... le site Internet meilleure-relation-client.fr présente les informations pratiques afin de s'inscrire au Trophée et de participer activement, avec l'ambition de l'emporter sur ses concurrents.

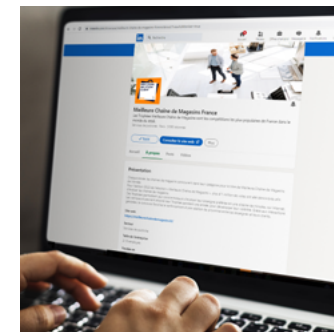
Pendant la période des votes, les clients se rendent sur le site afin d'accéder au formulaire qui leur permet d'évaluer les enseignes.



LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le service communication de Meilleure Chaîne de Magasins, l'organisateur des Trophées Meilleure Relation Client, anime ses réseaux sociaux : Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube. Il publie quotidiennement des posts d'actualités sur les catégories en compétition et les participants, des appels à voter et faire voter ses clients, un rappel des échéances, les noms des enseignes et e-commerçants finalistes et la révélation des lauréats, ainsi que des podcasts de lauréats de précédentes éditions et l'actualité du secteur.

Pour renforcer la visibilité de ces publications, le hashtag **#MeilleureRelationClient** est utilisé dans la communication des Trophées et celle des enseignes participantes. N'oubliez pas de les utiliser dans vos publications !





Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

POUR INCITER LES CLIENTS À VOTER

DES CADEAUX POUR LES VOTANTS !

Chaque consommateur peut voter pour 2 enseignes au maximum, dans 2 catégories différentes, lors d'une unique connexion.

Pour inciter les consommateurs à voter, tous ceux qui ont réalisé 2 évaluations accèdent à un tirage au sort pour gagner de nombreux cadeaux : une journée dans un espace-spa, un téléviseur LED, une tablette numérique, une enceinte portable ou encore des tickets à gratter.

De plus, un week-end pour deux personnes à Barcelone est à remporter pour ceux qui ont complété les questions facultatives sur les habitudes d'achat.



Les consommateurs sont sensibles aux cadeaux offerts par l'organisateur, que les enseignes peuvent relayer dans leur communication.



Organisé par
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

FAIRE RAYONNER SON ENSEIGNE DURANT LA PÉRIODE DE VOTES

COMMUNIQUER POUR FAIRE VOTER !

Une fois votre inscription confirmée par l'organisateur dans une ou plusieurs catégories, vous devez lancer activement votre communication :

• **Auprès de vos équipes :**

Présentez l'importance de se rassembler autour de l'objectif d'être le gagnant du Trophée dans sa catégorie ! Chacun dans l'entreprise doit être acteur pour donner envie aux clients de voter pour votre enseigne.

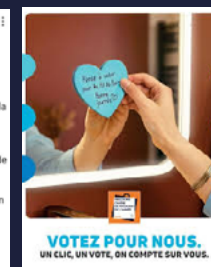
• **Auprès de vos clients :**

Avant et pendant la période de vote, tous vos clients doivent savoir que votre enseigne participe aux Trophées 2027 ! Pour faciliter vos actions de communication, l'organisation des Trophées a créé plusieurs supports mis à votre disposition :

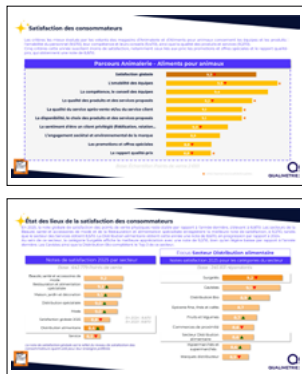
- Un logo « **Votez pour nous !** » est transmis gracieusement aux enseignes. Elles peuvent l'arborer sur l'ensemble de leur communication : page d'accueil du site internet, flyer, newsletter, campagne digitale, etc.
- Un **lien générique gratuit** qui mène à la page d'accueil du questionnaire
- Un **lien cliquable payant** qui accède directement à la page du questionnaire de votre enseigne.



Les enseignes développent des actions à destination de leurs clients dans le cadre des Trophées



DES ÉTUDES RÉALISÉES À PARTIR DES VOTES



LES RAPPORTS SECTORIELS

En votant pour les Trophées, les clients répondent à de nombreuses questions -ouvertes ou fermées- qui éclairent leurs usages et leurs attentes et **permettent d'établir des rapports sectoriels présentant l'évolution de la relation client**. Elaborés par l'institut d'études Qualimétrie, ces rapports transmettent des informations précieuses aux enseignes qui les commandent pour renforcer leur leadership.

- **État des lieux de la satisfaction client**
- **Usages et comportements** : fidélité, parcours omnicanal, consultation des réseaux sociaux et des sites web
- **Synthèse et plan d'actions**
- **Infographie, benchmark...**



Comportement client

La meilleure façon de connaître son client et l'image qu'il a de l'enseigne



Benchmark sectoriel

Un panorama complet et nominatif des secteurs, mise en évidence des forces de la marque et celles de ses concurrents



Positionnement

Avec ces indications, les enseignes peuvent concevoir des stratégies pour améliorer leur positionnement et augmenter leurs parts de marché



Notoriété de l'enseigne

Remporter un Trophée permet d'accroître la notoriété de l'enseigne et la visibilité des magasins.



Différenciation et valeur ajoutée

L'enseigne lauréate peut utiliser son titre pendant un an, offrant un marqueur fort et reconnu par les clients



Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

RETOUR SUR LES TROPHÉES 2026



Scannez
pour voir la vidéo



LA CÉRÉMONIE DE REMISE DES TROPHÉES 2026

Le mercredi 10 octobre 2025, après 4 mois de compétition et plus d'un million de votes de consommateurs, les Trophées Meilleure Relation Client de l'Année 2026 ont été remis aux vainqueurs, lors d'une cérémonie à Paris devant 130 dirigeants et représentants des enseignes lauréates.





Organisé par
**MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS**

AGENDA DES TROPHÉES 2027

Période de vote : du 14 octobre au 28 décembre 2026

Proclamation des finalistes : le 9 janvier 2027

Cérémonie de remise des Trophées :
3 février 2027



CONTACT PRESSE
40 degrés sur la banque - Jean-Luc Boncenne
jeanluc@banquise.com

CONTACT MEILLEURE RELATION CLIENT
Pascal Lescouzères
pascal.lescouzeres@meilleurechainedemagasins.com



meilleure-relation-client.fr