

COMMUNIQUE



Le 28 octobre 2010

Eurotunnel en tête des enquêtes de satisfaction des clients, devant toutes les entreprises de transport

Eurotunnel arrive en tête du classement récemment publié par *United Kingdom Institute of Customer Service*, un institut britannique indépendant qui mesure l'indice de satisfaction des clients des entreprises ou organismes publics, sur la base d'enquêtes semestrielles réalisées auprès d'un échantillon représentatif de 26 000 personnes au Royaume-Uni.

Avec un taux de satisfaction de 83,0/100, Eurotunnel se classe à la première place dans le secteur « transports », devant Virgin Atlantic (81,2), P&O Ferries (80,8), British Airways (79,8) et Easyjet (75,7). Toutes catégories d'activité confondues, Eurotunnel reçoit une des meilleures notes de l'ensemble des organisations évaluées, à l'égal de la banque *First National*, des magasins *Marks & Spencer* ou du *Royal Automobile Club* britannique et devant de nombreuses enseignes de réputation mondiale (*Honda, Hilton, Ikea...*).

Depuis 2005, Eurotunnel a résolument placé ses clients (à 80 % britanniques pour *Le Shuttle*, la Navette qui transporte des véhicules de tourisme entre Coquelles, Pas-de-Calais, et Folkestone, Kent) au cœur de sa stratégie. La démarche *Focus on Customers* permet de multiplier les initiatives au service des passagers, pour leur garantir au meilleur prix un voyage rapide et toujours plus respectueux de l'environnement.

Eurotunnel réalise chaque jour ses propres enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, selon une méthodologie constante et objective : à la fin du mois de septembre, 97 % des clients d'Eurotunnel se déclaraient satisfaits du service, dont 47 % « *extrêmement satisfaits* », ce qui constitue le meilleur score jamais atteint depuis 2001.

Jo Willacy, directrice commerciale d'Eurotunnel, a déclaré : « *A la veille des grands retours des vacances scolaires en Grande-Bretagne, période de trafic intense, le classement d'Eurotunnel par l'institut indépendant United Kingdom Institute of Customer Service en tête des indices de satisfaction des clients est une formidable reconnaissance et un encouragement pour l'avenir. La qualité de notre service, sa rapidité et sa fluidité sont pour Eurotunnel des priorités absolues, même lorsque nous battons des records de fréquentation comme cet été.* »