

Vente-unique Élu Service Client de l'Année 2027 en France

23 novembre 2026. Le Groupe Vente-unique, plateforme de référence du *Home & Living* en Europe, **décroche pour la 5ème année consécutive en France le titre Élu Service Client de l'Année* dans la catégorie Mobilier et décoration**. Cette récompense démontre **l'engagement constant et durable de Vente-unique** afin d'offrir à chaque client une expérience fluide, humaine et efficace.

*Étude Ipsos bva – Viséo CI – Plus d'infos escda.fr

20 ans d'exigence au service du client

Alors que l'achat en ligne s'est imposé comme un réflexe du quotidien, les consommateurs attendent des réponses rapides, claires et efficaces. Pour un acteur 100 % digital comme Vente-unique, la qualité du service client est au cœur de la promesse : apporter « du bonheur à tous les étages », du clic jusqu'à la livraison.

L'IA au service de l'humain

Présent aujourd'hui dans 20 pays, **Vente-unique accompagne ses clients sur tous les canaux de communication** : téléphone, e-mail, formulaires, réseaux sociaux, WhatsApp et chat. **L'enjeu : garantir la même qualité de service partout, dans la langue du client, dès le premier contact.**

Pour franchir un nouveau cap, **le service client a déployé SCALIA, son programme d'automatisation par l'intelligence artificielle**. L'outil centralise les canaux, accède à l'ensemble du back-office, identifie

le motif de contact et propose une réponse. Chaque réponse reste toutefois certifiée par un conseiller, et des agents référents valident les réponses qui servent à entraîner l'IA.

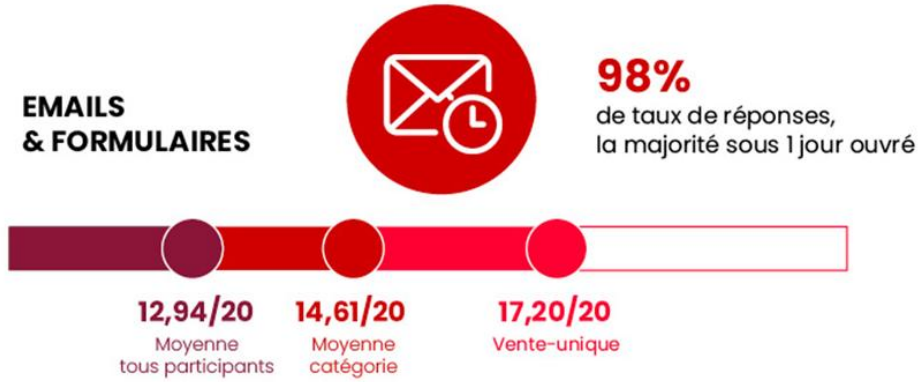
Clémence Lambert, Directrice service client de Vente-unique : « *Être lauréat de la 20ème édition, c'est avant tout la reconnaissance d'un travail collectif. Derrière cette distinction, il y a l'engagement quotidien de toutes nos équipes pour nos clients. Pour nous, une expérience réussie est celle qui se remarque le moins : obtenir la bonne réponse, dès le premier contact et dans la langue du client. Avec SCALIA, l'IA nous aide à gagner en efficacité et en qualité, mais l'humain garde la main sur ce qui compte.* »

Des résultats nettement au-dessus de la moyenne

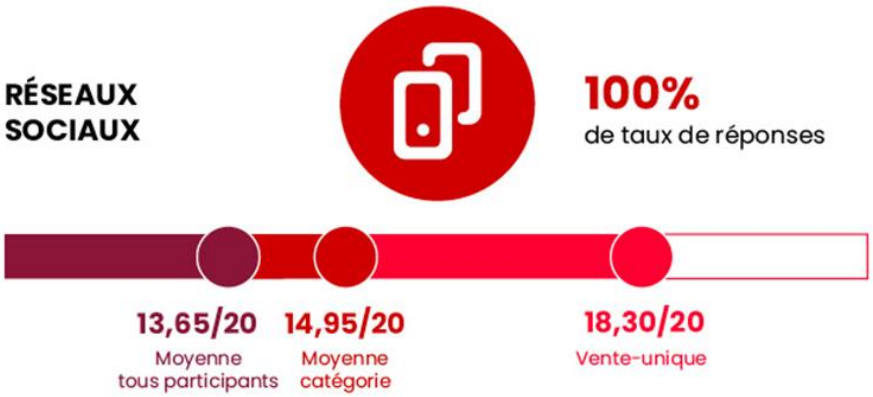
La méthodologie de l'Élection du Service Client de l'Année repose sur des tests clients mystères. Pendant 8 semaines, 205 tests par entreprise sont réalisés dans chaque catégorie, avec des scénarios d'avant-vente, de vente et d'après-vente. Ils évaluent l'empathie, la personnalisation, la réactivité et la qualité de réponse sur l'ensemble des canaux.

Avec une note globale de 16,94/20, Vente-unique se démarque nettement de ses concurrents, dont la note moyenne dans la catégorie Mobilier et décoration est de 14,20/20. L'ensemble des participants, toutes catégories confondues, obtient en moyenne 13,63/20.









Cette 5ème distinction consécutive en France démontre ainsi l'engagement dans la durée de tout un Groupe au service de la relation client, un véritable gage de confiance pour les consommateurs qui favorise également la fidélisation à plus long terme.

Prochain rendez-vous : résultats de l'exercice 2025-2026, mardi 12 janvier 2027

Retrouvez toutes les informations sur : bourse.vente-unique.com

À propos du groupe Vente-unique

Créé en 2006, le Groupe Vente-unique (Euronext Growth – ALVU), filiale du Groupe CAFOM (Euronext Growth – ALCAF), est une plateforme de référence du *Home & Living* en Europe regroupant le site vente-unique.com, la marque Habitat, une place de marché et une offre de retail media. Le Groupe a livré plus de 3,5 millions de clients depuis son lancement et déploie aujourd'hui son offre dans 20 pays en Europe.

ACTUS finance & communication

Pierre Jacquemin-Guillaume
Relations Investisseurs
vente-unique@actus.fr
01 53 67 36 79

Anne-Charlotte Dudicourt
Relations Presse
acdudicourt@actus.fr
06 24 03 26 52