



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

14 JUIN 2023

Bouygues Immobilier renforce son engagement envers ses clients en organisant la 2^{ème} édition du Customer Day, une journée dédiée à la satisfaction clients

Ce 14 juin 2023, Bouygues Immobilier organise dans toutes ses agences, ainsi qu'au siège, la 2^{ème} édition du Customer Day. Cet événement, qui mobilise tous les collaborateurs de l'entreprise, s'inscrit en cohérence avec les cinq engagements cristallisés dans la Charte clients dévoilée et adoptée cette année.

Une occasion de réaffirmer l'essence de ce que constitue le métier de promoteur à savoir **accompagner et satisfaire les clients** à travers des logements plus **responsables**, plus **confortables**, de **qualité**, grâce à une **équipe toujours accessible** et **soucieuse de la satisfaction de ses clients**.

« Ces cinq engagements reflètent la manière dont nos collaborateurs perçoivent notre métier et témoignent de la façon dont ils souhaitent accompagner nos clients. Ils ne sont pas nouveaux car ils ont toujours existé en interne ; ils font partie de notre ADN. Mais nous avons besoin de les partager avec l'externe car nos clients ont besoin de transparence, d'être écoutés, de co-construire

avec nous, surtout dans le contexte actuel. » **déclare Céline Sarrazin, Directrice de la Relation Clients chez Bouygues Immobilier.**

Une journée dédiée aux collaborateurs au service de la satisfaction clients

Cette année encore, l'ensemble des collaborateurs de Bouygues Immobilier sont réunis le temps d'une journée dédiée à la satisfaction clients. Tous les directeurs d'agence animeront cette séquence à travers la mise en place d'ateliers interactifs qui permettront à chacun de revenir de façon constructive sur les différentes actions menées depuis la dernière édition et faire le point sur les engagements individuels que chaque collaborateur s'était engagé à prendre l'année dernière. Ils pourront également passer en revue les cas pratiques auxquels ils ont été confrontés, qu'ils aient été plus ou moins positifs afin de servir de cas d'étude. Enfin, ce sera l'occasion pour les équipes de proposer des idées et des axes d'amélioration pour renforcer leur engagement envers les clients et mieux se projeter.

« Il est important de permettre ces temps d'échange et de partage car ils favorisent les synergies, stimulent et rassurent aussi. Je reste convaincue qu'aucun de nous ne sait individuellement ce que nous savons tous ensemble. Si une expérience client réussie est à la fois une victoire individuelle et une réussite collective, une expérience client moins réussie est une opportunité de faire mieux ensemble. Tous les cas de configuration doivent être abordés avec bienveillance dans l'intérêt de nos collaborateurs mais aussi de nos clients » complète **Céline Sarrazin, Directrice de la Relation Clients chez Bouygues Immobilier.**

Mis en place depuis 2022, ce rendez-vous désormais annuel, est un succès avec un NPS en hausse de 28 points depuis 2021.

À propos de Bouygues Immobilier

Chez Bouygues Immobilier, développeur-ensemblier urbain et acteur de référence sur le marché français, nous sommes présents, depuis plus de 60 ans, sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'immobilier, de l'aménagement à l'exploitation en passant par la promotion. Notre métier est de concevoir des lieux de vie qui prennent en compte tous les usagers à toutes les échelles, d'écouter nos clients et les collectivités pour imaginer avec eux des espaces utiles, humains et durables. Nous proposons des lieux où vivre, travailler et se retrouver.

Engagés à limiter notre impact négatif sur l'environnement et à maximiser notre impact positif, notre objectif est de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 32%, d'ici 2030 et concevoir 25% de nos projets en biodiversité positive, d'ici à 2025.

En 2021 nous comptons 1 639 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 2.116 milliards d'euros. Exigeants en termes de qualité et soucieux du bien-être au travail de nos collaborateurs, nous sommes le premier promoteur à être certifié ISO 9001 en France.

Contacts presse

Direction communication Bouygues Immobilier

Caroline WEHBE

c.wehbe@bouygues-immobilier.com

Camille CAPRON

c.capron@bouygues-immobilier.com

bouygues-immobilier.com

bouygues-immobilier-corporate.com

Suivez-nous sur Twitter : @Bouygues_Immo



Nous certifions nos informations avec Wiztrust.

Vous pouvez en vérifier l'authenticité sur www.wiztrust.com