Siège États-Unis
1000 N. Main Street, Mansfield, TX 76063, USA
(817) 804-3800 Main
www.mouser.com

Pour diffusion immédiate

Mouser Electronics est distingué pour la cinquième année consécutive pour l'excellence de son service

L'entreprise reçoit le prestigieux trophée NorthFace ScoreBoard Award d'Omega Management Group pour avoir réussi à dépasser les attentes de ses clients

Le 18 avril 2017 – Mouser Electronics, Inc., distributeur mondial pour les semi-conducteurs et les composants électroniques les plus récents, annonce ce jour avoir reçu pour la cinquième année consécutive le trophée NorthFace ScoreBoard Award℠, décerné par Omega Management Group Corp., pour l'excellence de ses résultats en matière de service et d'assistance client en 2016. Mouser a obtenu un score de satisfaction de 99 %.

Depuis 2000, la distinction a été décernée chaque année à des entreprises qui, évaluées exclusivement par leurs propres clients, ont dépassé les attentes en termes de satisfaction client au cours de l'année précédente. Omega est un expert en matière de stratégie CEM (gestion de l'expérience client) et épaule les entreprises pour développer leur chiffre d'affaires et leur bénéfice en dépassant de manière constante les attentes de leurs clients en matière de qualité de service.

« Nous avons toujours ressenti beaucoup de fierté d'apporter de manière constante les services les plus performants à l'ensemble de nos clients », a déclaré Mark Burr-Lonnon, Vice-président, Directeur mondial Services et responsable des activités des zones EMEA (Europe Moyen-Orient Afrique) et APAC (Asie-Pacifique) chez Mouser Electronics. « C'est pour nous un grand honneur. Recevoir ce trophée pour la cinquième fois est extraordinaire. Ce résultat tient en grande partie au dévouement de nos équipes partout dans le monde qui agissent sans relâche pour veiller à ce que chaque client soit satisfait de son expérience. »

« Le trophée The NorthFace ScoreBoard Award distingue les entreprises qui offrent non seulement un service client exemplaire, mais dont la raison d'être est de s'engager résolument à dépasser les attentes du client », a déclaré John Alexander Maraganis, PDG d'Omega. « En 2016, plus de 275 projets, la plupart d'envergure internationale, ont été évalués à partir des scores obtenus par des entreprises basées aux États-Unis et ailleurs dans le monde. La plupart d'entre elles sont des lauréates récurrentes, ce qui démontre, en dépit d'une économie difficile, que la mise en œuvre d'une stratégie CEM est une approche fiable et éprouvée qui permet aux entreprises de réussir ».

La méthodologie d'Omega consiste à évaluer la satisfaction des clients et les niveaux de fidélité sur une échelle de cinq points (ou équivalente), quatre fois par an, dans des catégories comme le support technique, la maintenance sur site, le service client et la gestion des comptes. Les entreprises bénéficiaires du NorthFace ScoreBoard Award ont toutes, sur la seule base des réponses au sondage réalisé auprès de leurs propres clients, atteint un score de 4,0, ou plus, pour une note maximale possible de 5,0. Comme lors des années précédentes, Mouser a obtenu un score de 4,8 sur 5.

-- suite --

« Du fait du critère de vote exclusif des clients, le trophée NorthFace ScoreBoard Award a été considéré depuis sa fondation comme la seule évaluation comparative objective d'excellence en matière de service client », a précisé John Alexander Maraganis. « Nos études indiquent que les entreprises qui atteignent régulièrement un score de 4,0, ou plus, niveau correspondant pour nous à la "zone de fidélité", parviennent à maintenir étroitement des relations client rentables et à long terme, ce qui hausse significativement la barre par rapport à leurs concurrents ».

L'excellence du service client de Mouser constitue l'ADN même de sa culture d'entreprise, où chaque employé joue un rôle important dans une équipe chargée de veiller à la satisfaction et la fidélité du client. Pour en savoir plus, rendez-vous sur http://www.mouser.com/nfsb-award.

Avec son offre produit très large et son service client inégalé, Mouser pourvoit aux besoins des ingénieurs et des acheteurs en délivrant les technologies émergentes de l'avenir. Mouser propose à ses clients la plus large sélection mondiale de composants électroniques et à semi-conducteurs pour leurs projets les plus novateurs. Le site web de Mouser Electronics est continuellement mis à jour et propose des méthodes de recherche évoluées pour aider le client à localiser rapidement les produits en stock. Mouser.com propose également des fiches techniques, des exemples de référence issus de fournisseurs, des notes d'application, des informations de conception technique et des outils d'ingénierie.

À propos de Mouser Electronics

Filiale de TTI, Inc., Mouser Electronics est membre du groupe Berkshire Hathaway Inc. de Warren Buffett. Mouser est un distributeur agréé de semi-conducteurs et de composants électroniques, maintes fois primé, qui se mobilise pour introduire rapidement de nouveaux produits et technologies auprès des ingénieurs de conception et des acheteurs. Le site Mouser.com est présenté en différentes langues et devises, et propose en ligne plus de 4 millions de produits de plus de 600 fabricants. Mouser offre à ses clients 22 centres de support internationaux pour assurer un service client d'excellence et livre plus de 500 000 clients dans 170 pays à partir de son établissement de pointe de 70 000 m^2, au sud de Dallas, Texas. Pour en savoir plus : www.mouser.com.

Marques commerciales

Mouser et Mouser Electronics sont des marques commerciales de Mouser Electronics, Inc. Toutes les marques déposées, marques de service, noms commerciaux, noms de produits et logos sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

– 30 –

Contact :
Kevin Hess, Mouser Electronics
Senior Vice President of Marketing
(817) 804-3833
Kevin.Hess@mouser.com

Contact presse :
Kelly DeGarmo, Mouser Electronics
Manager, Corporate Communications and Media Relations
(817) 804-7764
Kelly.DeGarmo@mouser.com