

Le leader de la Santé Auditive en France récompensé

AUDIKA ÉLU « SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2021 »

Communiqué de presse | Paris, le 20/11/2020



Leader de la Santé Auditive, avec près de 600 centres en France, Audika vient d'être élu « Service Client de l'Année ». C'est la première fois que cette récompense est attribuée dans la catégorie « Solutions auditives ».

Cette récompense vient saluer plus de 40 ans d'expérience et l'engagement de l'entreprise et de ses 1200 collaborateurs pour aider le plus grand nombre à entendre mieux.

“ **Michaël Tonnard, Directeur Général d'Audika :**

*Remporter ce prix en 2020 est d'autant plus important pour nous : c'est la reconnaissance que, même dans cette période troublée, nos patients-clients restent au cœur de notre engagement. C'était d'ailleurs le sens de notre programme **Audika+Vous**, que nous avons lancé, dès le premier confinement, pour garder le lien avec nos clients-patients et continuer de les accompagner.*

C'est aussi une fierté d'être les 1ers à remporter la catégorie « Solutions auditives ». Reflet de notre leadership, mais aussi de notre ADN : Audika a été la 1^{ère} enseigne à ouvrir de véritables centres auditifs, la 1^{ère} aussi à proposer des aides auditives invisibles... je suis heureux de voir cet esprit pionnier à nouveau reconnu.

L'Élection du Service Client de l'Année : un challenge enthousiasmant pour les équipes

Le challenge est arrivé au bon moment. Les équipes revenaient du confinement avec une véritable envie de se retrouver autour de nos clients-patients et de leurs besoins en santé auditive.

Tout le monde s'est naturellement investi de façon positive, avec l'envie de voir l'état d'esprit Audika reconnu. Cette élection a fédéré les équipes autour de cet objectif commun !

* Étude BVA- Viséo CI- Plus d'infos sur escda.fr

La relation clients-patients au cœur de la stratégie d'Audika

Chez Audika, nos clients ne sont pas des clients comme les autres. Ce sont d'abord des patients : il s'agit de les accompagner dans leur santé auditive avec un haut niveau d'expertise. Et ce sont également des clients : il faut savoir répondre à leurs attentes en termes de niveau de service et d'innovation. C'est cette double exigence qui place la relation avec nos clients-patients au cœur de notre stratégie et qui nous incite à adopter les meilleures pratiques de proximité et d'accompagnement. Pour chacun d'entre eux, il existe une solution personnalisée et un service sur-mesure. 100% invisibles, connectées, écoute à 360°... toutes les solutions auditives sont chez Audika.

Les principaux enjeux à venir de la relation client

Un enjeu de continuité tout d'abord : on l'a vu lors des confinements, les patients craignent que leur santé auditive pâtisse du contexte général. Audika leur assure un accompagnement dans toutes les circonstances, parce que la santé auditive n'est pas un secteur comme les autres.

Un enjeu de réassurance ensuite : nombreux sont ceux qui refusent d'assumer leur perte d'audition et de franchir le cap de l'appareillage. Audika s'est fixé comme mission de les accompagner dans la correction auditive aussi naturellement qu'ils iraient vers l'optique, et de faire de la santé auditive un droit pour tous. C'est l'ADN d'Audika depuis plus de 40 ans !

Un enjeu d'innovation enfin : contrairement aux idées reçues, tous les clients Audika – même seniors ! – sont connectés. Le digital peut être un véritable accélérateur dans ce domaine. Les équipes d'Audika travaillent en permanence sur les points d'optimisation, à chaque étape du parcours des clients, pour proposer des expériences simples, adaptées à chaque besoin et à chaque sensibilité.

Les centres Audika restent ouverts pendant le confinement

Prendre soin de sa santé, et de sa santé auditive en particulier, est une priorité. C'est pourquoi, **les centres auditifs Audika sont autorisés à rester ouverts pendant le confinement.**

Afin d'offrir un accueil et une continuité de service sécurisés à ses clients, Audika, leader de la santé auditive en France, a mis en place un protocole sanitaire rigoureux qui a déjà fait ses preuves depuis plusieurs mois.

Que ce soit pour un réglage, un contrôle ou une réparation, **il suffit d'appeler son centre habituel pour prendre rendez-vous.**

Audika propose un dépistage auditif gratuit

De très récentes études (Lancet sept 2019) ont confirmé le lien direct entre déficit auditif et vieillissement anticipé. C'est pourquoi, Audika, dans le cadre de la mission qui l'anime depuis plus de 40 ans, **propose dans tous ses centres un dépistage auditif systématique et gratuit pour tous.**

Audika, partenaire principal en France, de la « Campagne pour une Meilleure Audition » depuis 2018.

Ce programme de dépistage d'envergure qui a permis de réaliser 73 857 bilans auditifs en 2019 se double d'une opération caritative. À chaque bilan auditif réalisé dans un centre de son réseau, Audika s'engage à reverser 3€ permettant d'alimenter un fond de soutien destiné à appareiller gratuitement des personnes ne pouvant pas se le permettre.



Depuis le lancement de l'opération en 2018, 597 000 € ont été récoltés permettant d'équiper gratuitement 142 personnes dans le besoin.

À propos d'Audika, Leader de la Santé Auditive en France

Fort de 40 ans d'expérience, et près de 600 centres dans toute la France, le Réseau AUDIKA apporte un service de proximité et une prise en charge de qualité à tous ses clients (appareillage, adaptation, suivi et contrôles).

Travaillant en étroite collaboration avec les médecins ORL, les audioprothésistes du réseau proposent des solutions auditives à la pointe du progrès, sélectionnées chez les plus grands fabricants. Hautement qualifiés car ils reçoivent une formation permanente aux dernières innovations, les audioprothésistes Audika disposent d'un outil expert « AUDIRAMA HD » permettant un réglage optimal des aides auditives.

Afin d'aider le plus grand nombre à entendre mieux, le Réseau AUDIKA s'engage auprès du public avec sa « Garantie Satisfaction » et propose un ensemble de services pour faciliter l'accès à l'appareillage.

En juin 2019, Audika a lancé sa Fondation d'Entreprise sous l'égide de la Fondation de France. Œuvrant dans l'intérêt général, la Fondation Audika s'est fixé comme principaux objectifs de favoriser le développement des bonnes pratiques à tous les âges de la vie et de faire reconnaître l'audition comme un enjeu de Santé Publique. Sa mission est d'améliorer la connaissance de l'audition, la Santé Auditive et la prévention des troubles auditifs grâce à des actions sociales, éducatives, humanitaires, culturelles, scientifiques et innovantes.

www.fondationaudika.fr – Tel : +33 (0)1 55 37 30 30 - Mail : fondationaudika@audika.com

Contacts presse



<http://www.rpca.fr/>

Corinne Koszczanski
c.koszczanski@rpca.fr

Cathy Bubbe
c.bubbe@rpca.fr