



Communiqué de presse  
Avril 2021

## **L'enseigne Laforêt, élue n° 1 de la Relation Client pour la 2<sup>e</sup> année consécutive !**

**En 2021, Laforêt monte une nouvelle fois sur la première marche du podium de la Relation Client dans le secteur immobilier<sup>1</sup>. Cette reconnaissance vient couronner le succès d'une politique de proximité avec ses clients. L'enseigne améliore en continu sa relation avec ses clients en leur proposant régulièrement de nouveaux outils et services, afin de les accompagner dans la réalisation de tous leurs projets. Cette dynamique est aujourd'hui incarnée et animée au sein des 700 agences du réseau par plus de 4 000 collaborateurs.**

*« C'est avec une immense fierté que nous recevons une nouvelle fois ce trophée de la Relation Client. Cette récompense salue les efforts déployés par nos équipes et nos franchisés, qui se mobilisent chaque jour pour satisfaire toujours plus nos clients. Témoin de la confiance dont ils nous honorent, ce prix met en lumière la force de notre politique de proximité qui est au cœur de notre ADN, mais aussi le caractère innovant de notre réseau. Malgré une crise sanitaire sans précédent, nos collaborateurs ont continué à accompagner les Français dans leurs projets immobiliers grâce à nos solutions digitales à distance. Ce trophée leur revient et je les en félicite »,* commente Yann Jéhanno, président de Laforêt.

### **La satisfaction client, levier de performance et de motivation**

Reconnue n° 1 de la confiance des Français depuis 10 ans, l'enseigne a fait de la satisfaction client un véritable levier de performance et de motivation. À ce titre, elle innove sans cesse pour répondre aux attentes des Français et anticiper leurs besoins, mais aussi et surtout pour leur faire des propositions inédites. En permanence, des clients de tous profils sont interrogés à différentes étapes de la relation. Ils ont ainsi la possibilité de faire part d'éventuelles imperfections qui seront instantanément corrigées. Ce sont au total plus de 35 000 questionnaires de satisfaction qui remontent vers les agences tous les ans.

En parallèle, Laforêt a renforcé son offre digitale dès le début du confinement afin de faciliter leurs démarches immobilières avec le service de visites à distance, VisioVisit. Et, pour soigner les relations privilégiées qu'elle entretient avec ses clients, l'enseigne veille chaque jour à

optimiser la qualité de ses offres. Cette dynamique est entretenue par l'ensemble des collaborateurs du réseau qui se mobilisent également autour d'un challenge interne portant sur le score des avis clients, dans une démarche fédératrice et inspirante.

Cette nouvelle récompense s'ajoute à d'autres distinctions déjà obtenues récemment et complémentaires, comme l'élection de la meilleure agence immobilière pour la 3<sup>e</sup> année consécutive<sup>2</sup> et l'obtention du label Capital du meilleur employeur de l'année<sup>3</sup>.

*1 Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar en décembre 2020 auprès de clients, usagers d'entreprises et d'administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes.*

*2 Inma Stratmarketing 2020*

*3 Sondage en ligne réalisé par l'institut Statista pour Capital de façon indépendante et anonyme auprès de 20 000 salariés, afin de mesurer la satisfaction des Français salariés vis-à-vis de leur employeur et de ceux de leur secteur.*

#### **À propos de Laforêt**

**N° 1 de la confiance depuis 10 ans, Laforêt a été élue meilleure franchise immobilière 2020-2021 et a obtenu le Capital Employeur, podium relation client.** Premier réseau français de créateurs d'agences immobilières franchisées, Laforêt intervient dans les domaines de l'achat-vente-location, de la gestion locative, du syndic de copropriétés et de l'immobilier commercial. Le réseau Laforêt, présent en France depuis 1991, représente près de 700 agences immobilières et 4 000 collaborateurs.

Relations médias & Influence Laforêt : FHCOM

42 rue des Jeûneurs – 75002 Paris

Tél. : 01 55 34 24 24 – [www.fhcom.net](http://www.fhcom.net)

[frederic.henry@fhcom.net](mailto:frederic.henry@fhcom.net) – 06 20 83 23 73

[claire.regnaut@fhcom.net](mailto:claire.regnaut@fhcom.net) – [colombe.charrier@fhcom.net](mailto:colombe.charrier@fhcom.net)