

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Conférence *Les Affaires*

L'innovation au centre de l'expérience client chez Vidéotron

Montréal, le 3 juin 2014 – À l'occasion de la conférence sur l'expérience client présentée dans le cadre des Événements *Les Affaires*, Manon Brouillette, présidente et chef de la direction de Vidéotron, a présenté comment son entreprise, un des leaders canadiens des télécommunications et du divertissement, a su se différencier par son approche et l'accent mis sur l'expérience client. Pour l'occasion, elle a expliqué concrètement les défis du développement d'une culture centrée sur le client, mais a aussi abordé les grandes vérités de l'expérience client chez Vidéotron.

Innover pour se différencier

Pour se différencier, l'entreprise a placé l'innovation au cœur de l'expérience client sous toutes ses facettes et dans tous ses points de contact avec la clientèle. Jour après jour, Vidéotron s'affaire avec passion à innover et à offrir le meilleur de ce qui se fait au service de ses clients afin d'aller au-delà de leurs attentes et de les surprendre avec des produits de qualité, en offrant toujours plus et se réinventant constamment afin d'être à l'avant-garde.

C'est ainsi que l'entreprise multiplie les initiatives en ce sens. Son service de soutien 24 heures par jour, 7 jours par semaine sur Facebook et Twitter, l'arrivée de ses Pros, des agents de vente expérience client qui se consacrent à offrir un service de formation personnalisée aux clients résidentiels et d'affaires, et le lancement de son service Wi-Fi Optimum, voilà autant d'occasions qui ont permis à Vidéotron de positionner l'expérience client au niveau où elle se trouve aujourd'hui.

« Chez Vidéotron, on dit que la meilleure expérience client est celle qui est personnalisée et qui peut surprendre. Il va sans dire qu'elle fait partie intégrante de l'ADN de Vidéotron et que c'est en misant sur l'expertise de nos 6000 employés que nous souhaitons constamment approfondir cette relation de confiance. Ce sont nos meilleurs ambassadeurs, ce sont nos points de contact direct avec notre clientèle. En d'autres mots, l'entreprise, ce sont eux! Bien qu'il s'agisse d'un travail extrêmement exigeant, leur engagement à offrir le meilleur d'eux-mêmes est palpable et nous tenons à les en remercier », souligne Manon Brouillette.

50 ans au cœur de la vie de nos clients

Anticiper, dépasser et surprendre, voilà trois termes qui ont teinté les choix effectués par Vidéotron au cours des 50 dernières années, et le virage adopté au début des années 2000 en fait foi. À preuve, depuis neuf ans, l'entreprise récolte les honneurs en se retrouvant en tête de liste de son secteur parmi les 250 entreprises les plus admirées au Québec. Ce titre, renouvelé depuis 2005, témoigne de l'étroite relation de confiance qui perdure entre les foyers québécois et Vidéotron. Un tel gage de reconnaissance prouve que l'entreprise réussit à se démarquer par le soin qu'elle porte à sa clientèle, et c'est dans cette optique que ses efforts sont guidés.

Vidéotron (www.videotron.com), filiale à part entière de Québecor Média inc., est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie mobile. Vidéotron est un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à son système de télévision interactive illico et à son réseau à large bande lui permettant d'offrir, entre autres services, l'accès Internet haute vitesse par modem câble et la télévision en modes analogique et numérique. Au 31 mars 2014, Vidéotron comptait 1 811 100 clients à son service de télédistribution, dont 1 532 700 clients à la télé numérique. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec avec 1 419 200 clients à ses services par modem câble au 31 mars 2014. À cette date, Vidéotron avait activé 521 600 lignes de son

service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 280 400 foyers et organisations du Québec. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une neuvième année consécutive, le prestigieux titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, selon un sondage Léger.

Suivez-nous sur le Web | facebook.com/videotron

Suivez-nous sur Twitter | twitter.com/videotron