

Communiqué de presse

Renens, 30.03.2021

Salt - Premier en matière de service parmi tous les opérateurs de Suisse, Allemagne et Autriche



La hotline de support de la téléphonie mobile de Salt se classe première en matière de service au test connect. L'opérateur a devancé ses concurrents et a été désigné vainqueur général dans la comparaison des trois pays, atteignant la mention "très bon" pour la troisième année consécutive. Avec la récompense obtenue en août dernier pour le test de la hotline de support des fournisseurs de haut débit, l'entreprise est désormais la première en matière de service pour les produits mobiles et à haut débit dans la région DACH.

Le 30 mars, le magazine allemand connect a publié son classement annuel des hotlines de support pour les opérateurs de télécommunications mobiles de la région DACH (Allemagne, Autriche et Suisse) et Salt a été classé premier parmi tous les opérateurs de la région. L'évaluation était basée sur la joignabilité, le temps d'attente, l'amabilité et la qualité des renseignements fournis.

Dans l'édition 2021, Salt a considérablement amélioré son score dans la catégorie « qualité des renseignements ». Cette amélioration est le résultat des investissements continus de l'entreprise dans le service et la formation. Au cours de l'année écoulée, Salt a accordé une grande importance à l'identification et à l'élimination systématiques des éléments perturbateurs dans le processus client. Cela a permis d'augmenter considérablement le nombre de demandes clients résolues en un seul appel. En outre, l'entreprise a également amélioré son score en matière de temps d'attente ; en moyenne, les appels sont répondus en 54 secondes, soit deux fois plus vite que chez ses concurrents nationaux.

En août 2020, Salt a également obtenu d'excellents résultats pour sa hotline de support dans le test connect des fournisseurs de haut débit. La société a été classée, pour la troisième fois de suite, numéro un parmi tous les fournisseurs de la région DACH. Les résultats du test pour la hotline de support pour la téléphonie mobile révèlent désormais que l'entreprise offre la meilleure qualité de service aux clients privés, tant pour les produits mobiles que pour les produits Internet à haut débit, parmi tous les opérateurs en Allemagne, Autriche et Suisse.

Pascal Grieder, CEO de Salt, commente les résultats du test : *"Je suis très fier que Salt occupe désormais la première place au sein de la région DACH, tant sur le segment de la téléphonie mobile que sur celui du haut débit. L'amélioration des résultats du test est un accomplissement impressionnant, surtout en considérant les défis opérationnels auxquels nous avons été confrontés en raison du home office. Ces distinctions confirment une fois de plus que nous offrons aux consommateurs suisses une qualité excellente, au meilleur prix".*

Communiqué de presse

Service de presse de Salt :

Viola Lebel
PR & Communication Manager
+41 78 787 68 60

media@salt.ch, salt.ch, facebook.com/Saltmobile,
twitter.com/Saltmobile_DE (allemand) ou twitter.com/Saltmobile_FR (français), youtube.com/saltswiss

À propos de Salt : Salt est un fournisseur suisse de télécommunications qui possède et exploite un vaste réseau de télécommunications mobiles de haute qualité. Avec les abonnements Start, Basic, Swiss, Europe, World, Young et Surf, Salt propose un portefeuille complet de forfaits personnalisés, simples et efficaces. À des vitesses pouvant atteindre jusqu'à 1 Gbit/s et sans frais supplémentaires, les clients Salt peuvent surfer sur la connexion Internet mobile la plus rapide disponible (4G+) – sans limite de vitesse. Actuellement, le réseau 4G+ de Salt couvre plus de 55% de la population suisse et le réseau 4G atteint 99%.

Grâce à sa solution ultrarapide à large bande appelée Salt Home, Salt offre un service triple play unique en son genre qui, pour la première fois en Suisse, tire pleinement parti de la technologie de la fibre optique grâce à des taux de transmission symétrique de données jusqu'à 10 Gbit/s. Salt Home peut être combiné de manière avantageuse avec les abonnements mobiles forfaitaires Salt.

Salt en chiffres : 1'306'400 abonnés (au 31.12.2020), 105 Salt Stores et une couverture 4G de 99% de la population suisse