

Audika « Élu Service Client de l'Année⁽¹⁾ » pour la 6^{ème} année consécutive et conserve sa 5e place au classement général parmi près de 200 entreprises auditées



Audika, marque pionnière et leader de la santé auditive en France, est fière d'être élue Service Client de l'Année 2026 dans la catégorie « Solutions auditives ». Pour la sixième année consécutive, l'enseigne confirme son excellence en matière de relation et d'expérience client, en se maintenant par ailleurs à la 5e place du classement général parmi près de 200 entreprises évaluées. En témoigne sa note très élevée et en constante progression de 19,04/20. Cette distinction salue l'engagement des 1 400 collaborateurs Audika qui se mobilisent au quotidien pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie grâce à une prise en charge personnalisée dans la durée.

Une 6e distinction consécutive, reflet d'un engagement durable

Également Marque Préférée des Français depuis 2022, Audika se distingue une nouvelle fois par la qualité de son service client, évaluée par l'institut IPSOS BVA à travers une enquête rigoureuse menée pendant 8 semaines. Plus de 200 clients mystères ont sollicité les équipes Audika via différents canaux (téléphone, e-mail, site web, réseaux sociaux, chat...), pour évaluer leur réactivité, leur expertise et leur niveau d'empathie. Cette enquête détaillée a permis à Audika d'obtenir la note remarquable de 19,04/20 cette année, témoignant d'une amélioration constante de la qualité de l'expérience client offerte. Une démarche qui constitue par ailleurs un levier précieux pour affiner les pratiques et répondre toujours mieux aux attentes des clients.

Une stratégie centrée sur la qualité de la relation client...

Depuis plus de 45 ans, Audika place la qualité de la relation client au cœur de sa stratégie. Toute personne ayant un doute sur son audition, souhaitant réaliser un bilan ou tester des aides auditives, bénéficie d'un accompagnement d'excellence. Pour rester la marque N°1 en santé auditive en France, Audika renforce sa proximité via un réseau en expansion et une relation multicanale. Chaque étape du parcours est personnalisée pour répondre aux besoins de chaque client : prévention, dépistage, tests avec des équipements de dernière génération, et solutions auditives innovantes. Résumée dans la signature de la marque « Experts et à votre Ecoute », cette approche est portée par des experts engagés, accompagnés en continu dans leur développement, qui cultivent une écoute active et bienveillante, gage de confiance et de fidélisation.

Cette relation de proximité, entretenue dans les 630 centres Audika en France et via les services Relation et Satisfaction Client, est saluée par les clients, comme en témoignent une note Google moyenne de 4,8/5⁽²⁾ et un NPS exceptionnel dès le premier rendez-vous.

... soignée par les équipes Audika engagées et reconnues

L'expérience personnalisée que l'enseigne précurseur propose à chacun de ses clients est durablement entretenue grâce à l'implication quotidienne de ses 1 400 collaborateurs, dont le professionnalisme et la bienveillance sont au cœur de la relation client.

Audika investit continuellement dans la formation, le développement des compétences et le bien-être au travail, convaincue que l'épanouissement de ses équipes est essentiel pour garantir un service de qualité. Cette conviction a été saluée en 2025 par l'obtention de la certification Great Place To Work, une reconnaissance prestigieuse qui témoigne du climat de confiance, de respect et de fierté partagé au sein de l'entreprise. En valorisant ses talents et en créant un environnement propice à leur développement, Audika permet à ses collaborateurs de révéler pleinement leur potentiel et de construire une relation durable et humaine avec chaque client.



Avec cette 6e distinction consécutive, Audika réaffirme sa position parmi les enseignes les plus engagées en matière de relation client, et poursuit son ambition : rester la marque de confiance et de référence en santé auditive en France.

Juliette Delcourt, Directrice Marketing et Expérience Client d'Audika, déclare :
« Cette distinction « Élu Service Client de l'Année », reçue pour la sixième année consécutive, est une formidable reconnaissance pour nos équipes : chez Audika, chacun joue un rôle essentiel dans la relation durable que nous construisons et entretenons avec chacun de nos clients. Cela reflète également la satisfaction qu'ils nous expriment au quotidien. Leur fidélité et leurs recommandations auprès de leur entourage sont notre plus belle fierté. »

Astrid Jarnac, Conseillère Clientèle, ajoute : *« « Élu Service Client de l'Année » reflète ce que je m'efforce d'être et ce que nous sommes chez Audika : des experts à l'écoute de nos clients. Je mets à profit mon empathie, mon sérieux pour répondre à leurs besoins et fournir ainsi un travail de qualité et efficace. Cette reconnaissance renouvelée et la confiance que placent mes managers en moi donnent encore plus de sens à mon travail ! »*

A propos d'Audika :

Avec plus de 45 ans d'expérience exclusivement dédiée à l'audition et plus de 630 centres répartis sur l'ensemble du territoire, Audika est la marque leader de la santé auditive en France, élue **Service Client de l'Année 2026** pour la sixième année consécutive et **Marque Préférée des Français** dans sa catégorie depuis 2022. Certifiée **Great Place To Work®**, Audika est la seule entreprise exclusivement spécialisée dans l'audioprothèse qui figure dans le palmarès Capital - Statista des **Meilleurs Employeurs 2025**. Car Audika, c'est aussi plus de 1400 collaborateurs experts qui se mobilisent chaque jour pour **aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie**. Les audioprothésistes Audika, spécialistes en correction auditive et diplômés d'État, proposent avec le reste des équipes et en collaboration avec les médecins ORL, un accompagnement personnalisé et en proximité, un service sur-mesure et les produits les plus innovants : les clients peuvent retrouver le plaisir de bien entendre et ainsi conserver leur vie sociale et professionnelle, comme avant ! Audika est **reconnu organisme interne DPC** (Développement Professionnel Continu) et fait partie du Groupe Demant, un des leaders mondiaux de la santé auditive (www.demant.com).

Plus d'informations sur recrutement.audika.fr

Contact presse : Info.presse@audika.com –06 50 09 54 95

(1) Étude Ipsos bva – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr.

(2) Moyenne des notes Google laissées par 2557 clients du 01/01/25 au 30/06/25