



Vente-unique
Du bonheur à tous les étages



Élu Service Client de l'Année 2026*

Vente-unique.com, N°1 de la vente en ligne de mobilier et décoration en France et en Europe, décroche pour la 4^e année consécutive le titre Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Mobilier et décoration. Une reconnaissance majeure qui confirme l'engagement profond de l'entreprise : offrir à chaque client une expérience fluide, personnalisée et pleine de confiance.

01 Vente-unique.com confirme son excellence relationnelle

Aujourd'hui, dans un contexte où l'achat en ligne s'est imposé comme un réflexe quotidien et où les consommateurs attendent des réponses rapides, claires et efficaces, la qualité du service client n'a jamais été aussi déterminante. Pour un acteur 100 % digital comme Vente-unique.com, elle est même au cœur de la promesse faite à chaque client.

La distinction Élu Service Client de l'Année, créée en 2007, s'est imposée comme un véritable repère de confiance pour les consommateurs dans leurs choix de marque ou de produit.

Depuis sa création en 2006, Vente-unique.com en fait une priorité absolue : offrir un service client irréprochable, capable de garantir une expérience simple, fluide et agréable, du clic jusqu'à la livraison.



« Être une nouvelle fois récompensés pour la qualité de notre service client est une immense fierté pour nos équipes. Pour la quatrième année consécutive, nous sommes Élu Service Client de l'Année dans la catégorie Mobilier et décoration en France. Depuis presque 20 ans, nous œuvrons chaque jour pour offrir fiabilité et exigence à nos clients, et aujourd'hui, nous avons déjà livré plus de 3 millions de clients à travers l'Europe. Cette distinction illustre l'engagement de nos équipes, la confiance de nos clients et notre volonté d'excellence au quotidien. »

Sacha Vigna, Directeur Général Vente-unique.com

Un service client centré sur l'humain et l'innovation

02

Le service client de Vente-unique.com repose sur une conviction simple : chaque échange compte. Les équipes offrent bien plus qu'une réponse, une véritable expérience humaine. Présents dans les 14 pays européens où la marque opère, Vente-unique.com accompagne ses clients via tous les canaux : téléphone, e-mail, formulaires, réseaux sociaux et WhatsApp représentant en moyenne 62 000 appels et mails chaque mois. Toujours à l'écoute, l'entreprise teste et innove pour améliorer la fluidité et la qualité de chaque interaction, avec l'humain au cœur de son approche.

L'engagement reste inchangé depuis la création : apporter du bonheur à tous les étages. Et pour soutenir cette exigence, l'organisation logistique continue de se renforcer : après un entrepôt parfaitement rodé à Amblainville, une seconde plateforme logistique de 62 000 m² sera inaugurée dans l'Oise fin novembre pour doubler sa capacité.



03 Des résultats une nouvelle fois en hausse

La méthodologie d'Élu Service Client de l'Année, fondée sur des tests clients mystères, reflète précisément les valeurs de Vente-unique.com. Pendant 8 semaines, 205 tests par entreprise sont réalisés dans chaque catégorie, évaluant des critères clés comme l'empathie, la personnalisation, la réactivité ou la qualité de réponse via tous les canaux. Une évaluation exigeante, parfaitement alignée avec l'attention que la marque porte chaque jour à ses clients.

Avec une note globale de **17,71/20** (vs 17,39 l'an dernier), Vente-unique.com se démarque une nouvelle fois de ses concurrents dont la note moyenne dans la catégorie Mobilier et décoration est de 14,43/20. Le pure player progresse également dans la majorité des cinq canaux de contact.

APPELS TÉLÉPHONIQUES



98%
des appels aboutis



Vente-unique.com obtient la note de 17,59/20 (vs 17,23 en 2025) sur le canal le plus utilisé par les consommateurs. Les clients qualifient les conseillers comme étant aimables et gentils, chaleureux, souriants et sont très satisfaits des contacts téléphoniques pour la résolution de leur problème.

EMAILS & FORMULAIRES



98%
de taux de réponses,
la majorité sous 1 jour ouvré



Sur ce canal, Vente-unique.com atteint l'excellente note de 17,95/20 (vs 17,30 en 2025) alors que la moyenne de sa catégorie est à seulement 11,48/20.

NAVIGATIONS INTERNET



100%
de taux de réponse



Vente-unique.com, qui avait déjà obtenu 19,44, confirme son excellente note avec 19,74/20 pour notamment l'ergonomie de son site internet, sa visibilité, son efficacité, son attractivité, etc.

RÉSEAUX SOCIAUX



100%
de taux de réponses



Sur les réseaux sociaux, Vente-unique.com voit également sa note augmenter, passant de 17,31/20 à 18,78/20.



« Recevoir pour la 4^{ème} fois le prix Élu Service Client de l'Année est une immense fierté pour nous tous. C'est la preuve que l'écoute, la bienveillance et la rigueur que nous mettons au quotidien dans chaque échange portent leurs fruits. Ce prix, c'est une récompense collective qui reflète notre exigence commune : celle d'offrir à chaque client une expérience fluide, attentionnée et sincère.

Chez Vente-unique, on ne se contente pas de résoudre un problème, on cherche avant tout à créer un moment humain, empreint de confiance et de satisfaction. Cette nouvelle distinction nous encourage à continuer sur cette voie, avec encore plus d'énergie et de cœur. »

Meriem Ben Hadj Yahia, Conseillère Clientèle chez Vente-unique.com

**Étude Ipsos bva – Viséo CI – Plus d'infos sur [esca.fr](https://www.esca.fr)*

À propos de Vente-unique.com

Créé en 2006, Vente-unique.com (Euronext Growth – ALVU), filiale du Groupe CAFOM (Euronext Growth – ALCAF), est un expert de la vente en ligne de mobilier et aménagement de la maison en Europe. La société couvre 14 pays (France, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Suède et Suisse) et a livré plus de 3 millions de clients depuis son lancement.

Télécharger les visuels



Contact presse : **Delprat Relation Presse**
Alexandra Renaud
alexandra@relationpresse.com

33 rue du faubourg Saint-Antoine 75011 Paris
www.delprat-relationpresse.com

