



## Communiqué de presse

### Numericable souffle sa première bougie et souhaite donner entière satisfaction à ses abonnés

Luxembourg, le 10 novembre 2009 - Il y a un an, Numericable entrait sur le marché luxembourgeois avec le Triple Play proposant téléphonie illimitée, internet haute débit et télévision numérique & HD à 39,90€/mois. Cette année d'expérience lui a permis de découvrir les attentes de ses clients et de proposer les offres et les services adéquats.

#### L'amélioration du service client

« Afin d'avoir une vue réaliste du marché, nous avons souhaité mener une grande enquête de satisfaction afin d'améliorer nos services » analyse Grégory Pirot, Responsable du service technique. Cette enquête de satisfaction a démontré que les abonnés désiraient plus d'informations surtout en ce qui concerne l'utilisation du matériel. Numericable a donc mis en place un process d'accompagnement lors de l'installation du terminal par un technicien et un welcome pack est en cours de création. L'opérateur travaille également sur l'amélioration de ses bases de données clients et envisage d'instaurer un contact plus régulier avec ces derniers.

#### Le trèfle comme symbole

La nouvelle campagne de communication de l'opérateur prolonge cet esprit. Numericable n'étant pas présent dans toutes les communes<sup>1</sup>, cette campagne souhaite montrer la chance que ses abonnés ont de pouvoir accéder au numérique à un prix démocratique et à une technologie de pointe. « Nous avons choisi le trèfle comme symbole de cette campagne car il illustre la chance et permet de mettre en scène notre accroche. Nous souhaitons également rappeler à nos abonnés qu'ils ont fait le meilleur choix en souscrivant aux services Numericable » explique Estelle Schoenfelder, Directrice de la communication.

#### Satisfaire ses abonnés grâce à de nouvelles offres

Toujours à l'écoute de ses clients, Numericable a constaté que bon nombre d'entre-eux ne souhaitaient pas disposer d'Internet. Le Duo Pack à 24,90 € /mois comprenant télévision numérique et HD + téléphonie illimitée en national a donc été créé.

---

<sup>1</sup> Numericable dessert actuellement son service Triple Play ou Duo Pack aux communes de Luxembourg, Strassen, Differdange, Niederanven, Schuttrange, Betzdorf, Flaxweiler, Frisange, Dalheim, Roeser, Leudelage, Reckange/Mess et Lorentzweiler

Par ailleurs, parce que la HD est la qualité d'image de demain, l'opérateur ne commercialise plus que des cablebox HD. 14 chaînes HD sont actuellement disponibles. La « video on demand » s'enrichit. Deux nouveaux magasins ont été ajoutés : Vodeo qui permettra aux abonnés de visionner des programmes de découverte et Sundance HD qui offrira aux amateurs de cinéma indépendant des films inédits.

### **Savoir-faire et connaissances : les clés de la performance**

Selon **Christian Durllet, Directeur Numericable Luxembourg** « Numericable Luxembourg combine le savoir-faire et les connaissances du groupe européen pour les mettre au service de nos clients. Nous pouvons ainsi continuer à offrir la pointe de la technologie au prix le plus bas en permanence.»

### **A propos de Numericable**

Numericable est à ce jour l'un des plus grands groupes européens des télécoms, représentant 99,5% des réseaux câblés en France. Outre son offre télévisuelle, l'entreprise se distingue également par une offre internet puissante, jusqu'à 100 Méga, des débits que ne peuvent atteindre la technologie ADSL. Numericable propose, par ailleurs une offre de téléphone illimitée vers les postes fixes. En combinant ces 3 services, l'opérateur est devenu un acteur principal du Triple Play en Europe. En se développant au Luxembourg, l'entreprise s'est fixée pour objectif de développer les produits les plus performants (débit, chaîne, haute définition) tout en respectant la pluralité culturelle et en permettant à sa clientèle d'accéder à la technologie numérique la plus avancée.

### **Pour en savoir plus :**

[www.numericable.lu](http://www.numericable.lu)

Boutique Numericable : 17, rue Chimay, Luxembourg

Service vente : 26 10 23 01

### **Information**

Marlène Gigant

Mediation SA

45 67 45 213

[marlene.gigant@mediation-sa.lu](mailto:marlene.gigant@mediation-sa.lu)