

Krys monte sur la 2^{ème} marche du podium Élu Service Client de l'Année 2026

Nanterre, le 21 novembre 2025 – Krys, enseigne amiral de KRYSGROUP, se distingue une nouvelle fois dans la catégorie "Opticien" du palmarès 2026 d'Élu Service Client de l'Année. Avec une note impressionnante de 17,74/20, l'enseigne décroche la 2^{ème} place du classement. Cette performance confirme l'efficacité du plan stratégique Krystal 2028 de KRYSGROUP, dont l'objectif central est de transformer l'expertise en préférence client.

La relation client : une priorité absolue dans l'expérience d'achat

Les résultats de l'édition 2026 illustrent l'engagement constant des équipes. Entre mai et juillet 2025, Krys a été soumise à plus de 200 tests clients mystères réalisés sur tous les points d'échange avec le consommateur. L'enseigne réalise un bond significatif d'un point par rapport à l'année précédente (16,9/20).

L'enseigne s'illustre particulièrement sur la réactivité et la qualité des échanges :

- **96 % des appels traités** (+4 points en un an), avec une note de **17,5/20** pour la qualité des échanges téléphoniques.
- Le service client répond en **moins de 24 heures par e-mail** et en **moins de 2 heures sur les réseaux sociaux**, malgré plus de 25 000 demandes reçues annuellement.

Krystal 2028 : une stratégie payante pour passer de la différence à la préférence

Cette ascension au palmarès reflète la mise œuvre réussie du plan Krystal 2028. Depuis son lancement en 2023, la note globale de Krys a progressé de **9,71 %** au classement, et de **30 %** depuis la première participation en 2020.

Cette performance s'inscrit dans une série de reconnaissances majeures qui confirment la pertinence de la stratégie d'investissement de KRYSGROUP : en mars, l'enseigne Krys a été élue « Enseigne d'optique préférée des familles »¹ et en avril réélue « Enseigne Préférée des Français »² pour la 9^e fois en 13 ans.

L'objectif n'est plus seulement d'apporter une réponse rapide aux clients mais de créer une expérience d'achat qui transforme la satisfaction en véritable préférence de marque.

« Ces distinctions successives sont des signaux forts sur l'efficacité de la stratégie engagée avec le plan Krystal 2028. Les résultats confirment la pertinence du cap choisi pour accroître l'avance concurrentielle de KRYSGROUP. C'est surtout la traduction d'un investissement collectif entre les enseignes pour faire de la satisfaction une véritable préférence basée sur la qualité de la relation humaine. » – **Sandrine Doutremépuich, Directrice Expérience Clients KRYSGROUP.**

¹ 11^{ème} édition de La Grande Enquête des Marques et Enseignes Préférées des Familles

² Édition 2025 de l'étude menée par EY-Parthenon pour Net Media Group



À PROPOS DE KRYSGROUP

Leader français du marché de l'optique et acteur majeur de l'audition, KRYSGROUP marque sa différence par les valeurs coopératives qui l'ont porté depuis sa création en 1966. Fort de 1 655 magasins dans le monde sous 3 enseignes complémentaires – Krys optique et audition, Le Collectif des Lunetiers et YOU DO – KRYSGROUP affiche des ventes optique et audition de 1,432 milliard d'euros en 2024. Depuis 2014, KRYSGROUP a développé une offre dédiée à la santé auditive et compte aujourd'hui 345 centres auditifs.

Sa raison d'être : la santé visuelle et auditive pour tous. Distributeur et producteur, il est le 1er employeur du secteur en France où il emploie près de 7 000 personnes. 1er verrier à obtenir, en 2012, la certification « Origine France Garantie », KRYSGROUP est le seul groupement d'optique à fabriquer lui-même ses verres en France, à Bazainville (78).

En 2020, KRYSGROUP a été la première entreprise certifiée « Service France Garanti » par l'AFNOR pour son service client et consommateur. Un gage de qualité, de rapidité et de compétitivité dont il fait directement bénéficier ses 10 millions de clients. En 2024, KRYSGROUP devient le 1er groupement d'optique et d'audition à être labellisé « Engagé RSE », niveau « Confirmé » par AFNOR Certification pour ses activités de distribution et de production.

Pour plus d'information, consulter notre site Internet : www.krys-group.com

Contacts Presse

EDIFICE Communication

Mélinda Montbrun - 06 49 58 54 79 - melinda@edifice-communication.com

Alexandre Boisseau de Mellanville - 06 50 71 45 42 - alexandre@edifice-communication.com

Nicolas Germé - 06 81 36 15 87 - nicolas@edifice-communication.com