

Quelle portée stratégique de la gestion des feed-back clients dans 10 ans ?

Didier Fichou, directeur marketing client GSB



“Vos clients les moins contents constituent pour vous la plus grande source d’apprentissage.”


Bill Gates, Microsoft

“Si vos clients ne sont pas satisfaits dans le monde réel, chacun d’eux en parlera avec 6 amis différents. Si vos clients ne sont pas satisfaits sur Internet, chacun d’entre eux peut en parler avec 6000 amis”.


Jeff Bezos, Amazon

« Delivery Happiness »

Tony Hsieh, Zappos



**A l'heure du digital,
le Pépin sera-t-il toujours
une Pépîte ?**

- 
1. Le socle : La culture client
2. Les ruptures : le digital change la relation client
3. L'avenir : De la gestion de l'insatisfaction client à une marque conversationnelle

1.

Le socle : la culture client



UNE FEDERATION DE 27 ENTREPRISES...

- autonomes
- interconnectées
- qui portent une ambition commune :

rendre accessible au plus grand nombre un habitat durable



HOMES-UP. 捷尚居 .COM

UN RÉSEAU

Un développement multi-formats, multi-pays, multi-activités

≈ 72 000
collaborateurs

12
pays

800 000
Habitants -clients
Servis
chaque jour

551
Magasins
intégrés

381
Magasins
franchisés

13
enseignes

27
Entreprises
autonomes

L'HOMME AU CŒUR DE L'ENTREPRISE

4 pratiques fondamentales

- co-construire la vision du futur : **Vouloir**
- acquérir et développer ses compétences : **Savoir**
- autonomie et initiative : **Pouvoir**
- bénéficier des résultats économiques : **Avoir**

**Au cœur de cette dynamique :
la satisfaction et l'écoute du client.**



VISION : UNE DÉMARCHE DE VISION PARTAGÉE

une **démarche:**

un chemin, un parcours dans le temps

une **Vision:**

rêver qui l'on veut être à long terme

Partagée:

la vision est co-construite avec TOUS les collaborateurs

LA SATISFACTION DU CLIENT-HABITANT AU CŒUR DE TOUTES LES DÉCISIONS

- « Visites habitants » : le socle de nos offres
- Satisfaction clients animée et valorisée
- Équipes centrées sur la qualité des contacts et des conseils
- Une offre adaptée localement, innovante et en évolution permanente



UN MANAGEMENT « MAISON » : LEVIER MAJEUR DE LA PERFORMANCE DURABLE

Notre envie : que chaque collaborateur puisse dire...

...« Mon manager est **exemplaire** »

...« Mon manager transmet du **sens et de l'énergie** »

...« Mon manager fait **grandir** ses collaborateurs »

...« Mon manager **m'anime avec efficacité** »

DES VALEURS PARTAGEES ET VECUES

RESPECT DE L'AUTRE

PROXIMITE

COHERENCE

SIMPLICITE

ESPRIT DE PERFORMANCE

HONNETETE

GENEROSITE

2.

Les ruptures : le digital change la relation client

with users more & more multi-devices

Within the first 15 minutes of waking up, 4 out of 5 smartphone owners are checking their phones

Needs of frequent interactions
Smartphone users check their devices each day

150 times each day

4.8 billion people own a mobile

"We are addicted to checking our phones"

4.2 billion people own a toothbrush

From **multi-screen to multi-device eXperience**

Cloud service as a pivot

- NEW Online Services
- User Experience
- Business Models

New, coherent and seamless Shopping eXperience

From **multi-channel to everywhere computing**

Combine Multi-device eXperience & Omni-channel eXperience

Any Time + > Immediacy of interactions

Any Where + > Anywhere computing

Any Device + > Connected devices

Consumers want to...
Consume BETTER, DIFFERENTLY, RESPONSIBLY & have NEW EXPERIENCE

Value

Events
Statistical
Correlations
Hypothetical

Big Data

- Variability**: Changing data, Changing models, Linkages
- Volume**: Redundant, Inconsistent, Distributed
- Variety**: Labeled, Dynamic, Structured, Multi-faceted, Heterogeneous, Distributed
- Velocity**: Dashboards, Flexible charts, Business intelligence, Communicate visually
- Visualization**: Trustworthy, Authority, Origin, Reputation, Availability, Accountability
- Veracity**

Real-time Data value extraction

CRM 360

CRM 360++

Real-time Data value extraction is Key for business Data

28% of all Android apps use GPS

60% Potential increase in retailers operating margin from Big Data

\$300Bn Potential annual savings in US healthcare

Real Time Recommendation

- Smart anticipation decision making seamlessly for us
- Recommendation Relevant suggestion

Do you know Vendor Relationship Management?

Companies have the power Data managed by enterprise

More & more available DATA in real-time

Empowering the consumer

Part covered by users: Personal Information // Preferences // Favorites // Interactions maps // Logs // Purchases // Receipts //

What about Privacy & Trust?

- Trusted datas**: How can both the user & service provider trust the data that's being used?
- Trusted users**: How can a service provider trust a user?
- Trusted devices**: How can both the user & service provider trust the device that's being used?
- Trusted services**: How can a user trust a service provider?

worldline Digital trends 2014

Guillaume Lefebvre
Jacques Poly

Data Value

User Experience

- New needs
- New habits
- New usages
- Any Time
- Any Where
- Any Device

Connected People

Connected vehicles

Connected Cities

Connected Houses

Physical Point of contact Connected

Think Connected Objects

- User Devices
- Sensors
- Smart Objects

Connected World

Wearable Computing

Smart headset
Smart bracelet
Smart wallet
Pet tracker
GPS Locator
Smart shoes

Smart glasses
Smart handbag
Smart watch
Smart textile
Smart diapers

From No Parking No Business

To No Connection No Business

For retailer
In-store shopper analytics
In-store product analytics
Relevancy of the display
Equip the vendor

For customer
Closer, where I am
More « Dramatization »
More automated
More personalized
More « Magic »

Self Tracking

69% of US adults track a health indicator for themselves

88% of physicians would like to see patients track their vital data at home

Mobile Health app

In 2013 17,000 in app stores

By 2017 more than 3.4 Bn users

Une Histoire Cliente...

**Reclame
AQUI**

Bruna a enregistré 12 plaintes contre d'autres enseignes sur le site "Reclame AQUI", qui lui ont permis d'obtenir 9 solutions sur les 12 auxquelles elle a donné une note moyenne de 5 sur 10.

Elle a déposé sa première plainte contre Leroy Merlin sur "Reclame AQUI" et a partagé son contenu sur Facebook

La commande de carrelage de Bruna a un retard de livraison de 2 semaines.



Les commentaires postés par Bruna impactent **321 mille personnes**

scup

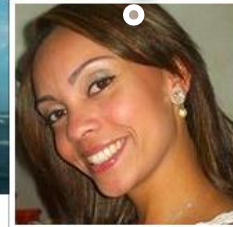
Nous avons identifié sa plainte sur Reclame AQUI et sur Facebook et lui avons envoyé un message nous mettant à sa disposition pour résoudre le problème et lui demandant le numéro de sa commande.

Elle est Économiste et exerce sa profession



Bruna sera maman d'Isabela dans 3 mois.

facebook



2.862 amis
sur Facebook

Bruna

Elle a cliqué sur J'aime pour 3 vidéos de bricolage de Leroy Merlin sur YouTube



Elle rénove sa maison et la future chambre de sa fille.



Elle a 32 ans et est mariée avec Mauro



Elle est venue 7 fois chez Leroy Merlin au cours des 3 derniers mois et a fait ses check-ins sur Foursquare

Nous avons interagi pour répondre aux attentes de Bruna et la féliciter: "**@Bruna, la chambre de Isabela est superbe, Bravo!!!**"



1 mois après, Bruna a posté une photo de la chambre de sa fille sur Facebook et a commenté que tous les produits venaient de chez Leroy Merlin

le jour suivant la livraison, elle a fait l'éloge de la rapidité de notre réaction sur Facebook et a cloturé sa plainte avec une **note 7 sur « Reclame AQUI »**



Le jour suivant, dans le délai prévu avec le magasin, la marchandise est arrivée à destination.



Nous avons contacté le magasin concerné par ce retard qui a reprogrammé la livraison avec Bruna pour le lendemain.



Envoyez une remarque


Activités récentes

Top 25 des remarques

Vous gérez cet établissement?

[Revendiquez-le!](#)

Lieux aux alentours :

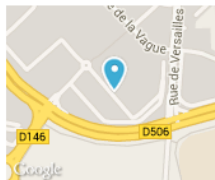
-  Top Office ★★★★★
-  Irish Time ★★★★★
-  M.A.C ★★★★★
-  Les P'tites Côtes ★★★★★
-  Photomaton ★★★★★

Voir d'autres suggestions



Leroy Merlin

Boutique et service > Quincaillerie
ZAC de Valmy Rue de Versailles, 59650 Villeneuve-d'Ascq



Ajouter à mes lieux favoris Qualité de la relation client : ★★★★★

J'aime 0 Tweet 0 +1 0 Envoyer à un ami

Temps de réponse moyen:

80j19h

Taux de réponse:

40%

Qualité de la réponse:

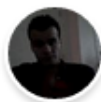
1 / 1 / 1

Envoyer votre remarque

Problème Compliment

Votre

Autres remarques envoyées à Leroy Merlin de Villeneuve-d'Ascq



Jack a émis une idée à Leroy Merlin de Villeneuve-d'Ascq

il y a un jour

Avez-vous des tondeuses électriques ?

Avis envoyé à Leroy Merlin le Le 24 septembre 2014, à 16h16



Kevin a remonté un problème à Leroy Merlin de Villeneuve-d'Ascq

il y a 23 jours

Pas assez de personnel dans les rayonn

Avis envoyé à Leroy Merlin le Le 2 septembre 2014, à 21h50



Alexis a remonté un problème à Leroy Merlin de Villeneuve-d'Ascq

il y a un mois

Vous avez un conseiller très désagréable dont je tairais le nom et le rayon et qui n'hésite pas a envoyer balader ses clients tout en lâchant des regards plein de dédain... Ça met même mal a l'aise ses collègues qui pour le coup sont irréprouables...

Avis envoyé à Leroy Merlin le Le 30 août 2014, à 13h05



Nicolas a émis une idée à Leroy Merlin de Villeneuve-d'Ascq

il y a un mois

Varient pas facile de s'orienter dans votre magasin. Pourquoi ne pas mettre des personnes dédiées uniquement à ça à l'entrée du magasin. Quand j'arrive vous me demander pourquoi je viens et en quelques secondes vous me donnez les rayons ou je dois me rendre ! Ça serait cool !

Avis envoyé à Leroy Merlin le Le 30 août 2014, à 13h05





LEROY MERLIN
Société

Journal

À propos

Photos

Satisfait ? Pas satisfait ? Dites-le nous !

Plus ▾

Créer

Récen

- 2014
- 2013
- 2012
- 2011
- 2010
- 2009
- 1989
- 1980
- 1973
- 1968
- 1960
- 1947
- 1933

PERSONNES >

197 738 mentions J'aime

À PROPOS >

🔔 Page animée du lundi au vendredi. Vous êtes satisfait (ou pas) de notre enseigne ? Utilisez notre application de relation client !
<http://on.fb.me/TZ35jn>

🌐 <http://www.leroymerlin.fr/>

APPLICATIONS >



Négligence intolérable ! 🗨️

Madame, Monsieur, Le 25 avril 2014, nous avons passé commande dans votre magasin de Grande-Synthe, de 8 menuiseries (6 fenêtres + 2 baies + volets électriques) en versant un acompte de 400€. Le 12 juin 2014, nous avons versé 13 476,25€ supplémentaire par chèque de banque. Il nous a donc été réclamé la totalité de la somme soit 13 876,25€. Nous avons été contactés fin juin par l'entreprise partenaire de votre magasin qui nous a fixé rendez-vous le 4,5 et 6 septembre 2014, afin de procéder à Plus...

Pièces jointes :



LBSB Débutant
01-09-2014 19:13



Réponses (1)

Partager

Envoyer une réponse

COLLABORATION
 EFFICACITÉ
 PERFORMANCE
 ÉCOUTE
 SIMPLICITÉ
 GÉNÉROSITÉ
 AUTONOMIE
 PARTAGE
 EXEMPLARITÉ
 HUMILITÉ
 RESPONSABILITÉ
 CONFIANCE



3.
L'avenir:
Vers une marque
conversationnelle...

DE L'ÉCOUTE CLIENT À L'INTERACTION PERMANENTE... VERS UNE NOUVELLE RELATION CLIENT OMNI-CANAL

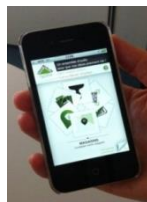
HABITANTS



CANAUX



COLLABORATEURS



D'une relation assistée à une relation choisie : local / global – temps réel – mobile - communautaire

Relation Client
accompagné



Relation client
en Autonomie



Relation
entre clients



Plateforme
Relationnelle
Magasin



www.Leroymerlin/monmagasin.fr

Appli Mobile
Leroy Merlin

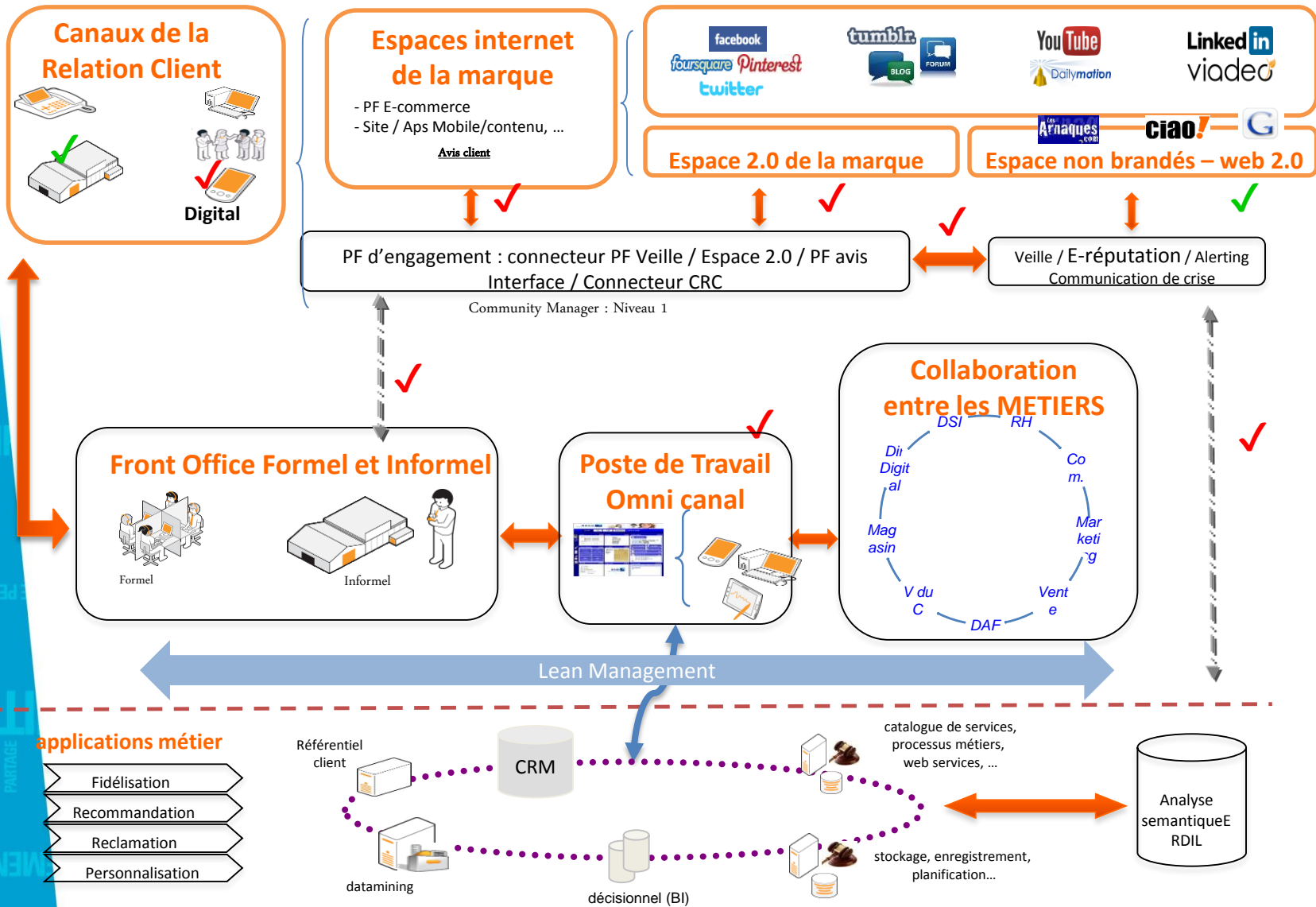


Les communautés
Plateforme
d'Entraide



EXEMPLARITE
HUMILITE
RESPONSABILITE
CONFIANCE
SIMPLICITE
EFFICACITE
EQUITE
COLLABORATION
GENEROSITE
AUTONOMIE
EMBARAS

Vers un décloisonnement des SI, des organisations, des équipes



COLLABORATION
EFFICACITE
PERFORMANCE
SIMPLICITE
GENROSITE
AUTONOMIE
PARTAGE
EXEMPLARITE
HUMILITE
RESPONSABILITE
CONFIANCE

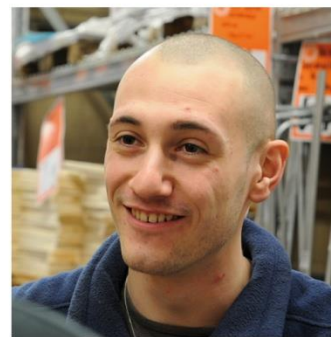
Donner le pouvoir au client



Maitriser la recommandation

Enchanter l'expérience client





Merci



www.groupe-adeo.com

GRUPE
adeo

EXEMPLARITE
HUMILITE
RESPONSABILITE
CONFIANCE
SIMPLICITE
EFFICACITE
PERFORMANCE
COLLABORATION
GENEROSITE
AUTONOMIE
PARTAGE
MENT