



L'orientation Client, une priorité ?

Convention AMARC : 16 Octobre 2015
Bruno Desmet - Directeur Général Norauto France



D'où vient l'envie ? Pourquoi ?



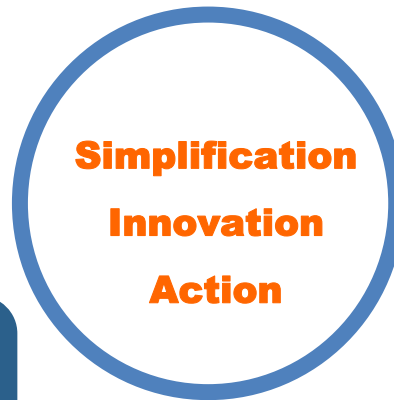
« Ensemble,
engageons-nous à
transformer
l'entreprise pour
satisfaire et
surprendre nos Clients
et nos
Collaborateurs »





Notre Etat d'Esprit... "3 C"

CLIENTS



CREATEUR DE
VALEUR



COLLABORATEURS





L'Expérience Client



L'expérience Client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un Client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.



Engager tous les Collaborateurs dans la recherche de la satisfaction



IS : Indice de Satisfaction

**Mesurer l'expérience
d'un client**



**Quel est votre
niveau de
satisfaction ?**

Recommandation (nps)

**Mesurer le niveau de
recommandation**

**Sur une échelle de 0 à 10,
seriez-vous prêt à
recommander Norauto à vos
proches et amis ?**

Intégration dans la prime d'intéressement des
Collaborateurs



Projet voix du Client

“Faire de la Voix du Client la Voie à suivre...”



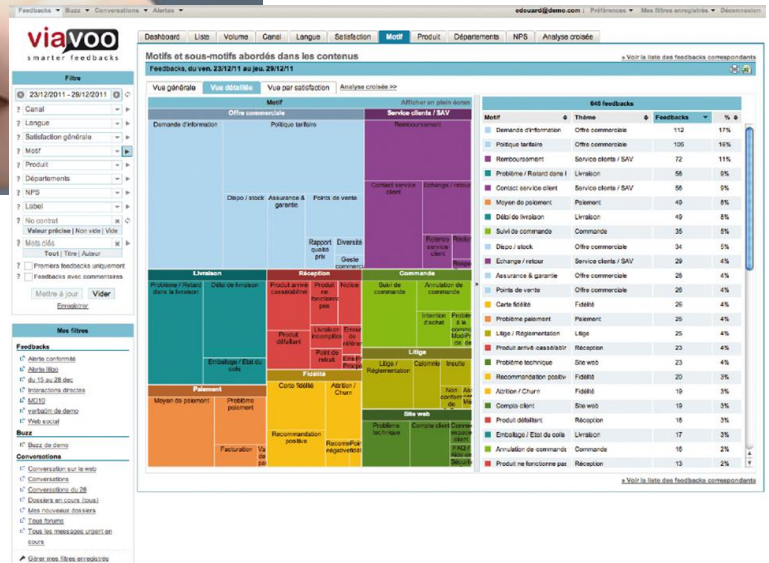


4 objectifs





Viavoo : révéler les "insight" clés de l'expérience client en temps réel





L'orientation Client via la pédagogie

Les stages **automalins** de

1h30 pour apprendre
à réaliser **vous mêmes**
les **gestes essentiels**
de l'entretien auto





L'orientation Client par la proximité

9 Collaborateurs en appui de 268 centres

**Service
Relation
Clientèle**

40% → Qualité de prestation
30% → Prise en charge Clients
en réception atelier
30% → Prise en charge Clients
en magasin



Les flux

45% → E-mails Clients
23% → Appels Clients
22% → Appels Collaborateurs
10% → Courriers divers



L'orientation client, une priorité ?

Convention AMARC : 16 Octobre 2015
Bruno Desmet - Directeur Général Norauto France