

# dictanova

LOGICIEL D'ANALYSE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

*Suivez la voie du client*



*Amarc*

39e convention

« Relation client et start-up : mythes et réalités »

**Fabien Poulard**

PRÉSIDENT FONDATEUR

[fpoulard@dictanova.com](mailto:fpoulard@dictanova.com)



# La stratégie commune des entreprises les plus performantes ?

*UNE EXPÉRIENCE SANS FAILLE*

*POUR DES CLIENTS FIDÈLES*



**Clients plus  
fidèles**



**Revenus  
supplémentaires**



**Bouche à oreille**

# Solution d'analyse de la satisfaction centrée sur les verbatims



**Mode SaaS**



**Analyse sémantique**



**API first**



**Support expert**



# À chaque étape de leur parcours, vos clients vous montrent la voie



9  
/ 10



« Le site est vraiment bien fait, très clair et rapide, j'ai apprécié les photos qui sont de bonne qualité »

4  
/ 10



« Magasin pas très propre et surtout mal rangé, c'est vraiment difficile de s'y retrouver dans les rayons ! »

8  
/ 10



« Pas d'attente en caisse, et les caissiers sont super sympa. En plus les sacs sont vraiment jolis ! »

6  
/ 10



« Le conseiller a été agréable et efficace pour régler mon problème, par contre gros bémol au niveau du temps d'attente »

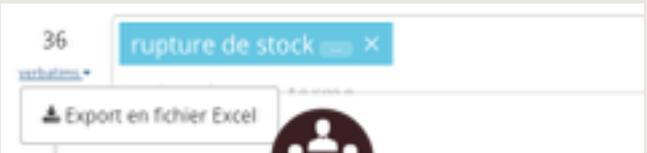
2  
/ 10



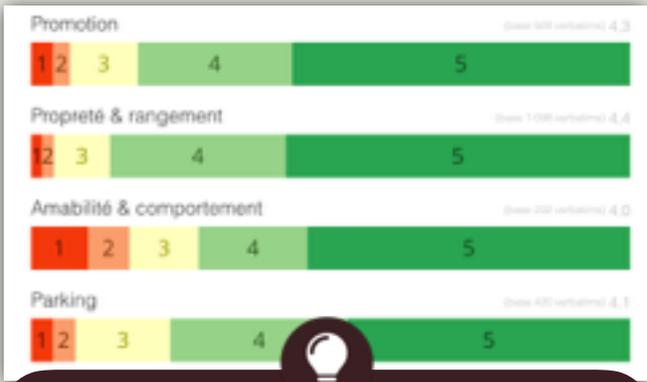
« Mon colis est arrivé avec 3 jours de retard, et en plus l'emballage était abîmé, c'est vraiment pas sérieux ! »

**Magasin bien tenu**, les **promos** sont **intéressantes**, les **employés** sont **à l'écoute** et **sympathiques**. Par contre, **gros problème** de **stationnement** dans le coin !

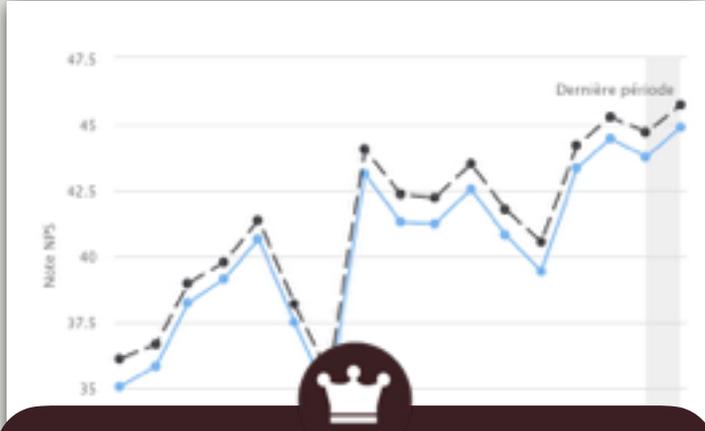
- X Propreté & rangement
- X Amabilité & personnel
- X Parking
- X Promotions



Cibler efficacement vos clients



Identifier les critères d'évaluation



Suivi de l'impact sur votre satisfaction

# Facile et rapide à mettre en place

1

Démo test (avant signature)

Import des données  
Construction du plan de classement

2

Semaine suivant la signature

Onboarding :  
formation à distance  
de vos équipes

3

Optionnel

Conception de  
rapports automatisés  
sur mesure pour vos  
équipes

4



**ROI !**  
*réactivité, suivi de  
la performance,  
implication de  
l'organisation...*



**7 baromètres  
NPS à toutes les  
étapes du  
parcours**

**500K  
verbatims/  
an**

**+200  
utilisateurs**

- ✓ Casser les silos en centralisant les feedbacks
- ✓ Expliquer les variations ponctuelles ou structurelles du NPS
- ✓ Donner les clés aux opérationnels pour améliorer les performances de leur service ou de leur magasin

# Feu Vert

## Feu Vert

ATELIER

REARRE

REIN

PREPARATION

GEOMETRIE

ARRES

ESCAPEMENT

CLASSE

CONSOLE

MAGASIN

EQUIPEMENT

AUTORADIO

NAVIGATION

MATINS

ALARME

HELI

SACRE

Avis publiés sur  
le web via  
eKomi

50 000  
verbatims/  
an

350 centres  
auto

- ✓ Détecter les sujets qui impactent la note de satisfaction
- ✓ Augmenter la note moyenne de Feu Vert
- ✓ Animer le réseau de point de vente en partageant les bonnes pratiques des magasins les plus performants



LOGICIEL D'ANALYSE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

› [www.dictanova.com](http://www.dictanova.com)



[contact@dictanova.com](mailto:contact@dictanova.com)

02 85 52 42 36