



**RETOUR D'EXPERIENCES**  
**Réclamation & gestion de crise**  
**06.10.2017**

*amarc*



**Fleury Michon**

# 01 Contexte

76% des français se méfient des produits alimentaires...



# 02

## Mise en œuvre

Répondre immédiatement aux consommateurs à n'importe quel moment et de manière personnalisée.

Etre un lieu d'apprentissage & de feedback des lancements, un lieu d'anticipation des crises, d'écoute et de décryptage des signaux faibles et surtout un lieu d'inspiration.

### Hub Conso

Remettre le consommateur au centre de nos décisions et au cœur de l'entreprise.

Proposer un programme de fidélité orienté autour du service.

Etre un lieu de collecte et de partage d'informations.

**→ Point de convergence (intégralité des réclamations) et implication de toutes les équipes en interne !**



## 1. ANTICIPATION - PREVENTION

- Outil de listening, veille & analyse
- Préparation de Q&A sur les sujets les + sensibles

*Objectif → agir au quotidien avec notre mission  
« Aider les Hommes... » pour réduire le nombre  
de réclamations*



## 2. REACTION

- Cellule de crise dès les premiers signes de crise
- Profils experts variés : direction, qualité, achat, usines, mktg, communication

*Exemple : dernière cellule de crise concernant  
le Fipronil.*

**Merci !**

