ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

45ème convention

La relation client au défi de la convergence et de la synchronicité

Vendredi 25 mai 2018 – Siège du Groupe La Poste

■ Partenaire officiel depuis 2005

LE GROUPE LA POSTE

■ Partenaire

BNP PARIBAS

■ Soutiens

DAUPHINE UNIVERSITÉ PARIS

orange

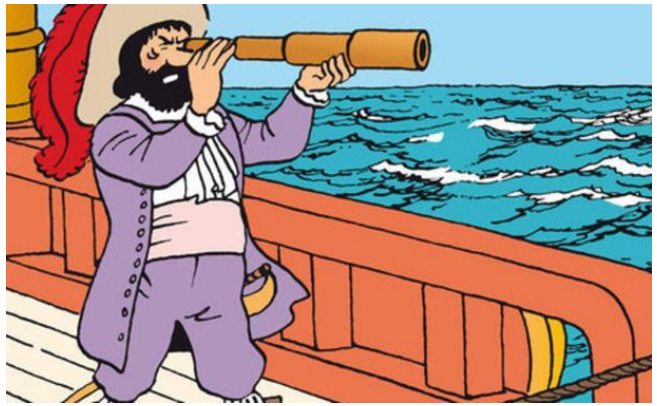
RATP

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

trusteam finance

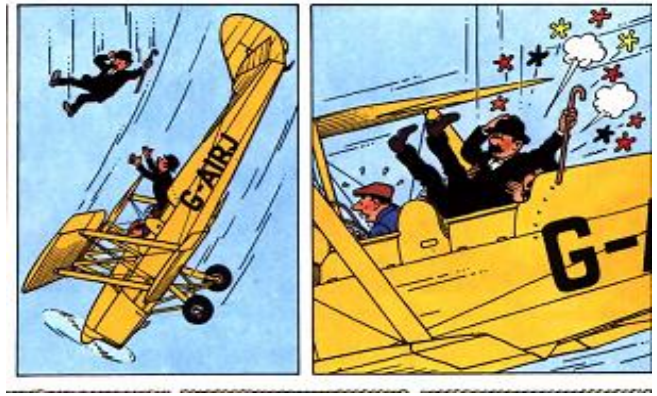
Programme

Vision stratégique



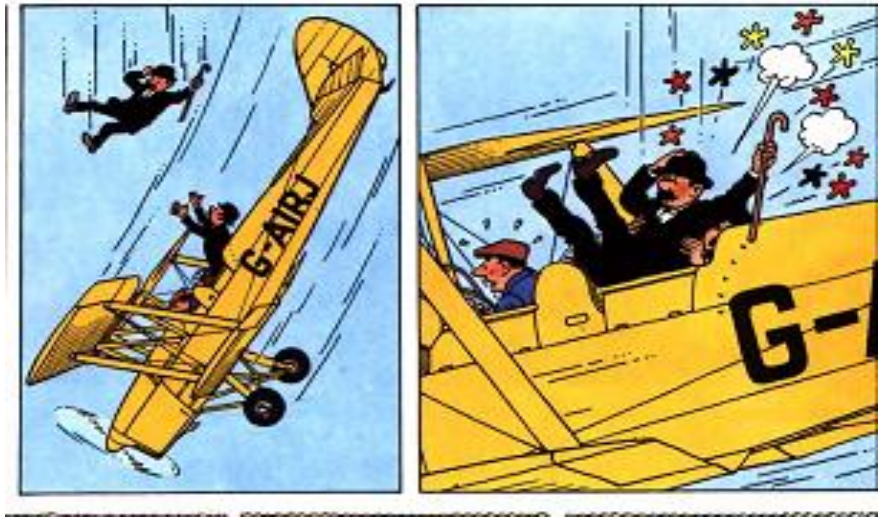
POINT DE VUE DE L'EXPERT

RETOURS D'EXPÉRIENCES



DIMENSION MANAGÉRIALE

Convergence et synchronicité
Retours d’expériences

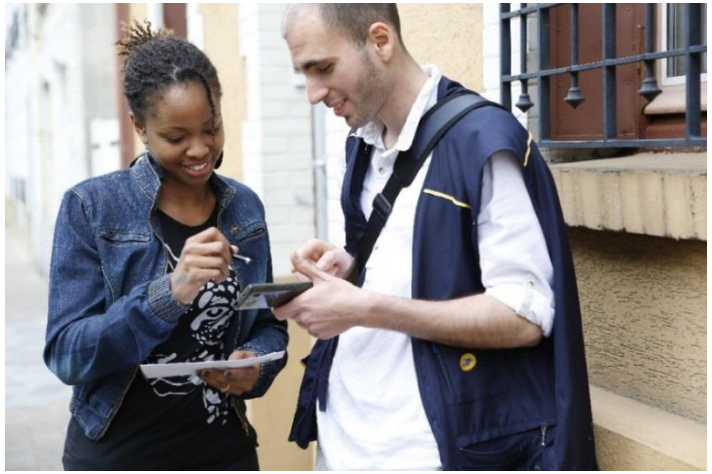


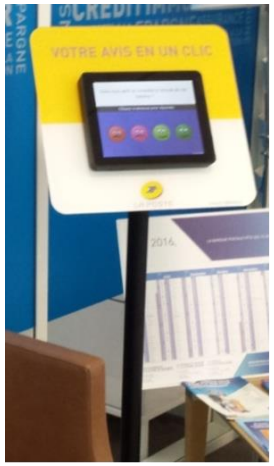
- Raphaël Colas, responsable pôle Satisfaction Clients et Projets du Groupe La Poste

- Eddy Lecointe, directeur du programme de transformation omnicommerce du Groupe Decathlon

- Jeanne Massa, EO et co-fondatrice de Habiteo et Ambassadrice de la French Tech

La data, au cœur de la convergence des réseaux et de l'expérience client





L'enjeu de la synchronicité et le traitement des réclamations
l'expérimentation « Boucle courte locale »

A : BF-ACCUEIL-RGP-144880A/BF/RLP
De : CC-OUISTREHAM <cc-ouistreham@laposte.fr>
Date : 15/05/2018 11:23
Objet : RE:boucle courte avril

Bonjour Sylvie, je viens de tél à la cliente ce jour à11h15. Elle sera rembourser de son ordre.
Bonne Eddiepournée

De : accueil-rgp.144880a@laposte.fr [accueil-rgp.144880a@laposte.fr]
Envoyé : mardi 15 mai 2018 09:39
À : CC-OUISTREHAM; BACHELOT Sylvie
Objet : boucle courte avril

MAIL NAVETTE RECLAMATION LOCALE

TRAITEMENT EN BOUCLE COURTE

A : Sylvie Bachelot/DR/DEX/RLP@ELP
De : BF-ACCUEIL-RGP-144880A/BF/RLP
Date : 26/04/2018 15:10
Cc: Catherine A Girard/DR/DEX/RLP@ELP
Objet : Tr : RE:boucle courte journaux philippe

-----Transféré par BF-ACCUEIL-RGP-144880A/BF/RLP le 26/04/2018 15:10 -----
A : BF-ACCUEIL-RGP-144880A/BF/RLP
De : CC-OUISTREHAM <cc-ouistreham@laposte.fr>
Date : 26/04/2018 14:58
Objet : RE:boucle courte journaux philippe

vu avec client par téléphone. Fiche signalement mise dans la case : 2 personnes de même nom dans la résidence.

De : accueil-rgp.144880a@laposte.fr [accueil-rgp.144880a@laposte.fr]
Envoyé : jeudi 26 avril 2018 14:24
À : CC-OUISTREHAM; GIRARD Catherine
Objet : boucle courte journaux philippe

MAIL NAVETTE RECLAMATION LOCALE

TRAITEMENT EN BOUCLE COURTE

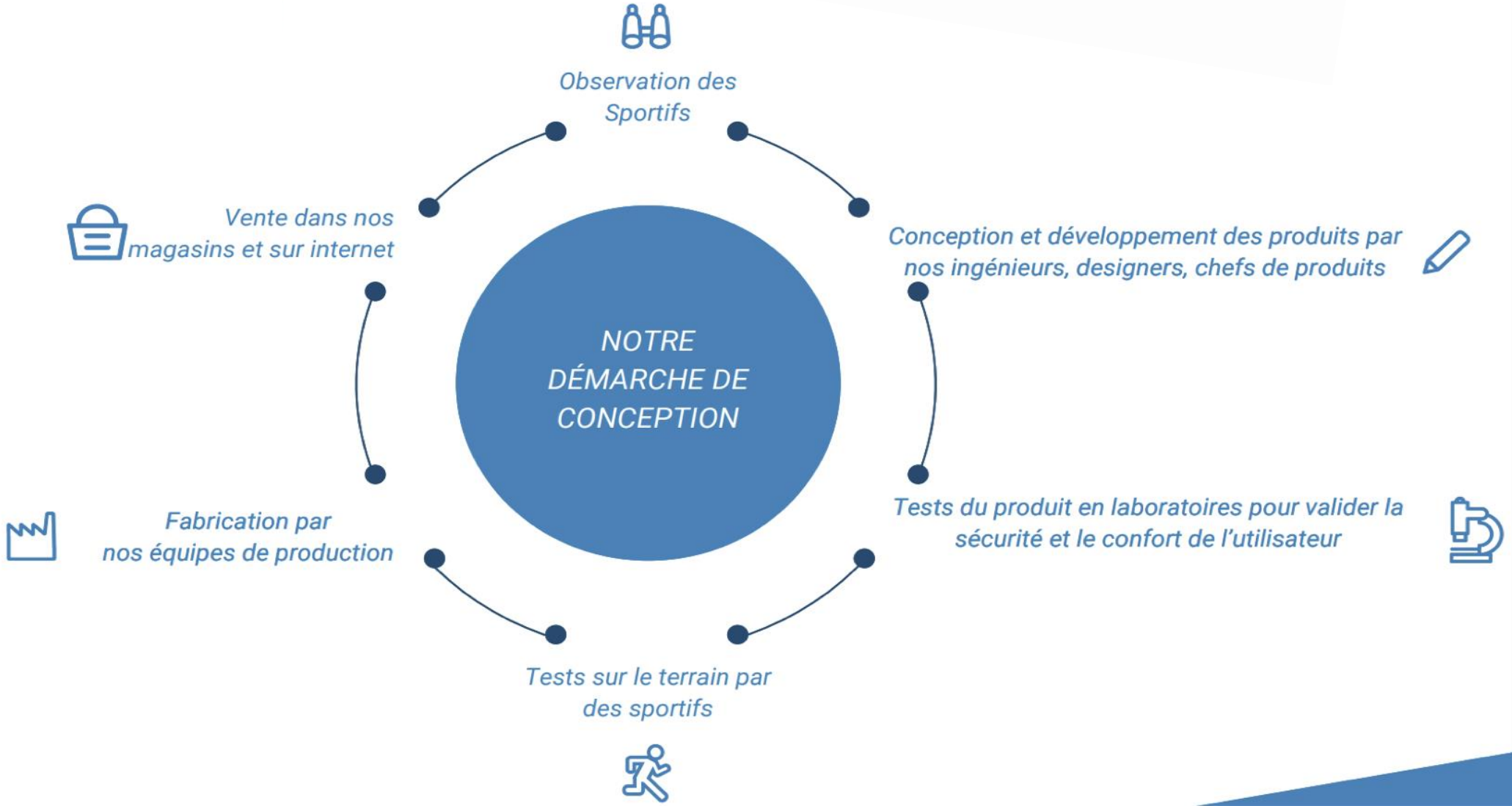
DECATHLON
Relation Clients

WHO IS DECATHLON ?

SINCE 1976…

WHO IS DECATHLON ?

CONCEPTEUR & COMMERÇANT



Relation & Experience Clients

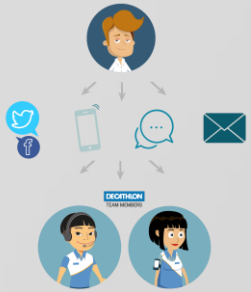
A CONSISTENT AND PERSONNALIZED EXPERIENCE

HUMANIZATION

Personnalised relation with sport users (online and offline), enhanced by users knowledge, is taking a more and more significant part of daily tasks

EVERY USERS ARE KNOWN

One sport user = one single account.
Even if the account is unique and centralized, its creation is fitted to the user context and available anywhere and on any platform (API)



USER'S CHOICE

As sport user who needs an information or help from Decathlon, I can use the way I want (mean of contact) to contact who I want (Store/Expert/...)

HISTORIZATION

Unique database of interactions with sport users for a pro-active, personalized and enriched dialogue.

USERS CONTRIBUTOR

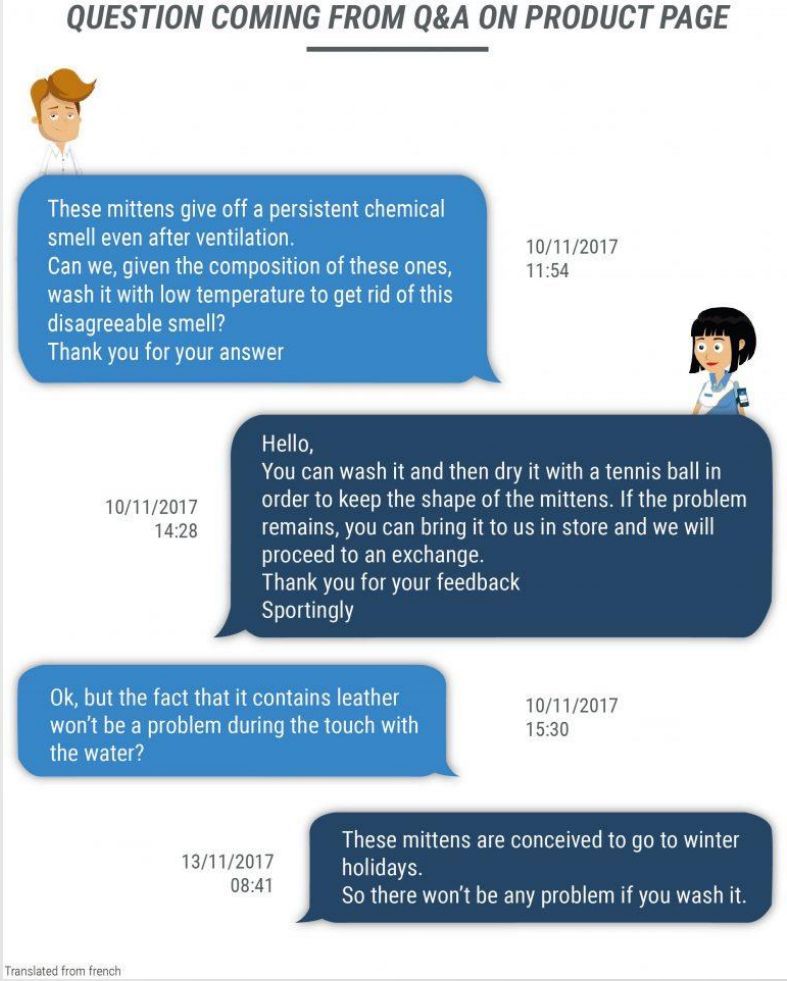
Sports users are our best ambassadors.
We give sincerely and openly the floor to them

SATISFACTION AS MAIN KPI

"The sport user will have the possibility to evaluate his experience. Customer Satisfaction becomes the first KPI for our teammates, because it is more positively addicting than the turnover".

EXPERIENCES IN VIDEO

A NEW RELATIONSHIP EXPERIENCE



Already **25%** of the total of messages received by Decathlon Belgium

1 500 conversations engaged / month with store Teammates

94%

Habiteo

QUI SOMMES NOUS?

COGEDIM il y a 4 ans

1. **Des façades**

1. **Des architectes**

1. **Des espaces et des volumes…**

L’INNOVATION IMMOBILIÈRE AU SERVICE DE VOTRE RELATION CLIENT

Premier constat

Un océan d’informations et de plus en plus de points de contact

Second constat

Acheter ou vendre un plan est complexe

“

Nous partons du besoin du client final pour évangéliser le monde de la promotion immobilière.

BESOIN DE

SE PROJETER

DANS SON FUTUR LOGEMENT

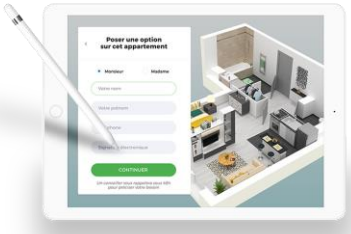
Découvrir le programme et son environnement

Carte interactive
et vidéo de quartier

Retrouvez les prestations et la disponibilité temps réel De chaque appartement par étage

Maquette 360°

Vue par étage avec
disponibilité des lots



Une vraie relation client
qui se contruit sur la
connaissance des
interactions jusuq'à la
signature et la livraison

Visite virtuelle

Plan 3D

Projetez vous dans votre futur appartement

BESOIN DE

TRANSPARENCE

DE L’INFORMATION

BESOIN DE (RE)METTRE LE CLIENT FINAL

AU CENTRE

DES PREOCCUPATIONS

COGEDIM il y a 4 ans

1. **Des façades**

1. **Des architectes**

1. **Des espaces et des volumes…**

COGEDIM en 2018

1. **Des personnes**
1. **De la vie**
1. **Le quotidien !**

COGEDIM élu meilleur service client

1. **Durable**

1. **Personnalisé**

1. **Du début à la fin**

MAITRISER LA

DATA

Agréger les données

Utiliser l’open data pour permettre l’accès à toute l’information autour du projet immobilier à un seul endroit.

Historiser les données

Améliorer la connaissance client grâce à l’historisation de ses interactions avec la marque et la connaissance de son parcours.

Nouveau challenge : devenir inventif !

Apporter de la valeur, qualité et confiance pour prolonger cette relation.

Wizom

For life

Le logement qui évolue avec ses habitants

Habiteo
Maqueta en 360°

MERCI!

Raphaël Colas
responsable pôle Satisfaction Clients et Projets
Groupe La Poste

Eddy Lecointe
directeur du programme de transformation omnicommerce
Groupe Decathlon

Jeanne Massa
CEO et co-fondatrice de Habiteo & Ambassadrice de la French Tech