

La vérité est sur le terrain, écoutez-le !

C. DUCROCQ
Le 8 juin 2017

Début 2017, Côté Clients (Groupe Dia-Mart) a lancé BrandBirds : une application mobile qui permet de capter les ressentis des clients sur le lieu d'achat ou d'usage, avec une simplicité, une rapidité et des coûts sans commune mesure avec les outils traditionnels.

Pensé à l'origine comme une app « clients », BrandBirds s'est aussi imposé comme un outil puissant pour remonter les inputs des collaborateurs... à tel point que BrandBirds Biz, la version interne de BrandBirds, connaît un démarrage fulgurant.

Pourquoi cet engouement ? La qualité du lien entre réseau et siège est cruciale depuis toujours. Or, on sait combien les points de vente se sentent incompris par les « technocrates du siège », alors que lesdits technocrates adoreraient profiter du savoir opérationnel des équipes en contact.

L'horizontalisation du monde accentue le gap. Les clients veulent être écoutés, pris en compte, respectés, considérés comme des acteurs intelligents ? Les collaborateurs aussi. Cela conditionne leur adhésion au projet d'entreprise.

Les dirigeants sont conscients de l'urgence à réinventer leur modèle managérial. Mais concrètement, comment libérer les énergies ? Comment montrer aux équipes qu'on les écoute ? Comment aider et obliger les décideurs à rester en prise directe avec la vie des vrais gens ? Comment écouter le terrain sans s'épuiser dans des tournées chronophages ?

Ils en ont rêvé, BrandBirds Biz l'a fait. En proposant aux équipes de télécharger l'app sur leur smartphone, il devient possible de remonter des informations et des idées d'une manière si simple que cela devient un réflexe. Comme sa version « clients », BrandBirds Biz combine questions de type « enquête » (questions fermées, QCM...), questions ouvertes (suggestions, commentaires libres...), photos, etc.



Les premiers clients de BrandBirds Biz l'utilisent pour 3 usages principaux :

- Des yeux partout : c'est l'usage le plus classique, quoique pas le plus transformationnel de la culture. Il permet aux équipes du siège de remonter l'information qualitative, celle qui ne figure pas dans les tableaux de bord : bilan visuel du parc, mise en place des animations, description des comportements clients, etc.
- « Les clients, c'est vous qui les connaissez le mieux » : les équipes en contact ont évidemment beaucoup à dire sur les clients, leurs attentes et la façon de les satisfaire. BrandBirds permet de partager instantanément cette intimité clients avec les équipes en centrale.
- Optimiser le quotidien : la suppression des micro-dysfonctionnement quotidiens, la chasse au gaspi, les petites astuces qui changent tout... il y a de très nombreuses raisons de libérer la parole et les cerveaux des opérationnels.

Au-delà des bénéfices directs en termes d'informations et d'idées collectées, BrandBirds Biz est un formidable levier de transformation de la culture. Il permet aux équipes du siège de se brancher sur le terrain. Il prouve aux équipes en contact que l'entreprise se donne les moyens de les écouter et valorise leur opinion, leur permettant ainsi de se sentir utiles, ce qui est la première motivation de tous les salariés normaux.

Les fondements du marketing horizontal de demain (des preuves plutôt que des signes, de l'écoute et du respect, de l'appartenance communautaire, un quotidien zéro bug...) s'appliquent parfaitement au management de demain. BrandBirds Biz est un levier simple et opérationnel pour faire pivoter la culture managériale des entreprises en réseau.

