

COMMENT ASSOCIER LES ÉQUIPES EN CONTACT À LA RÉALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS EN MAGASIN

CLIENT

Mr. Bricolage est une chaîne française de grande distribution spécialisée dans le bricolage, le jardinage, la décoration et l'aménagement de l'habitat.

CONTEXTE

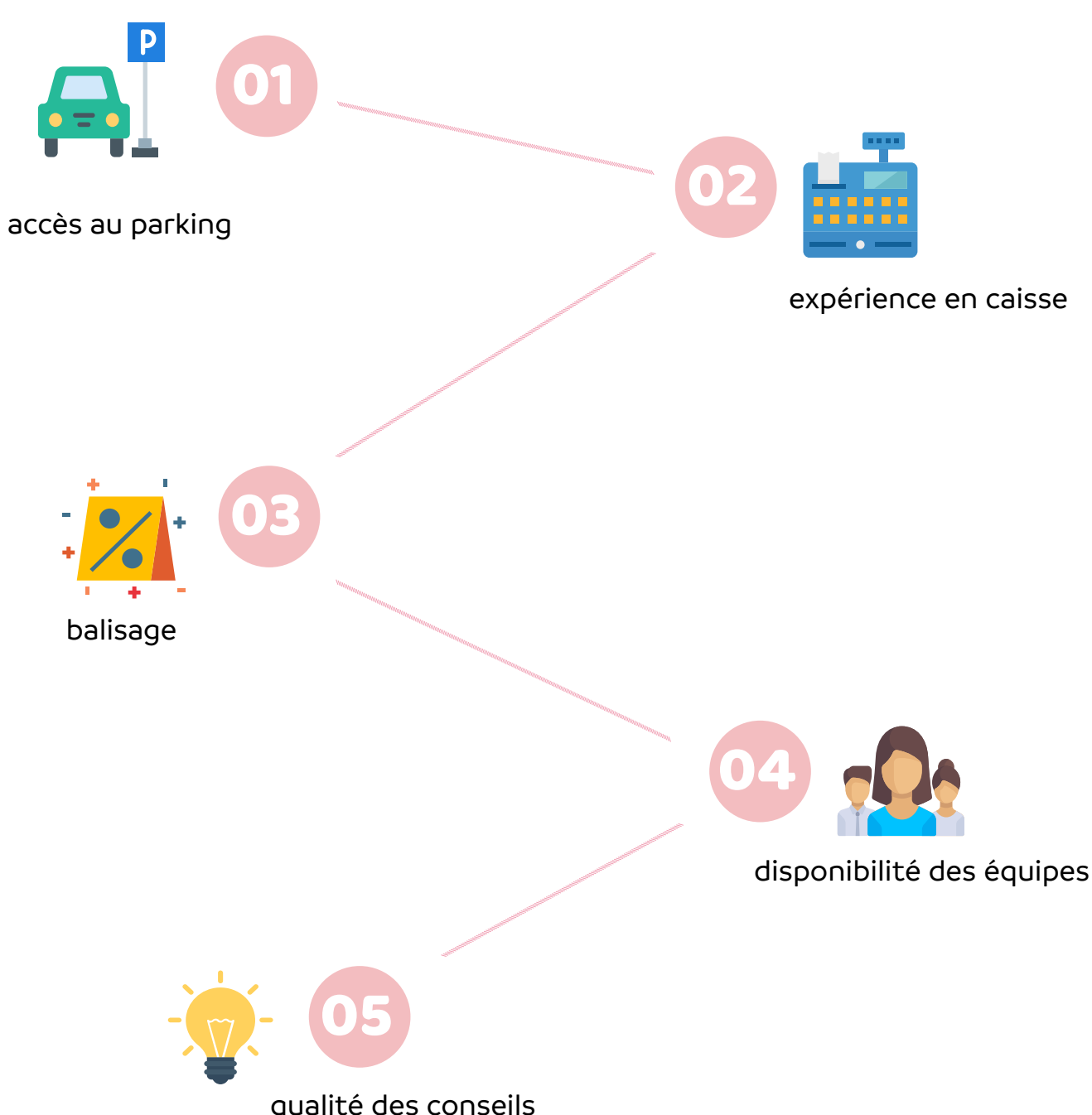
Dans un contexte concurrentiel fort, marqué par la montée en puissance des efforts déployés pour maximiser l'expérience client en magasin, la direction du réseau souhaite renforcer les bases d'une véritable culture client des équipes en contact en les confrontant aux retours des clients.

Objectif : renforcer la capacité des équipes à enchainer les clients.

PROGRAMME & IMPACT

Nous avons créé des accès dédiés aux collaborateurs de différents magasins de l'enseigne sur l'application BrandBirdsBiz. Les collaborateurs (représentant différents métiers en interne) ont ensuite été invités à administrer eux-mêmes le questionnaire de 20 questions aux clients en sortie de caisse.

Le questionnaire ludique a conduit les collaborateurs à interroger les clients sur l'ensemble des étapes de leurs parcours :



Les collaborateurs bénéficient d'une vision transversale des enjeux du service aux clients, à travers ses différents points de contact avec l'enseigne et ses équipes.

POURQUOI BRANDBIRDS

L'expérience d'enquête (ludique et simple) a plu aux collaborateurs qui pourront être sollicités sur d'autres thématiques ; tactiques et opérationnelles dans les prochains mois.

À la fin de l'enquête, les collaborateurs ont invité les clients à rejoindre la marque sur l'application BrandBirds. L'enseigne a pu constituer un **panel de répondants recrutés sans frais en magasin.**

POUR ALLER PLUS LOIN

DEMANDER AUX COLLABORATEURS L'INTÉRÊT DES CLIENTS POUR LES PRODUITS ET SERVICES

INTERROGER LES ÉQUIPES SUR LES LEVIERS DE MAXIMISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

COMPRENDRE LA NATURE DES PROCESSUS QUI CONTRAignent LES ÉQUIPES DANS LEUR RELATIONS AVEC LES CLIENTS

