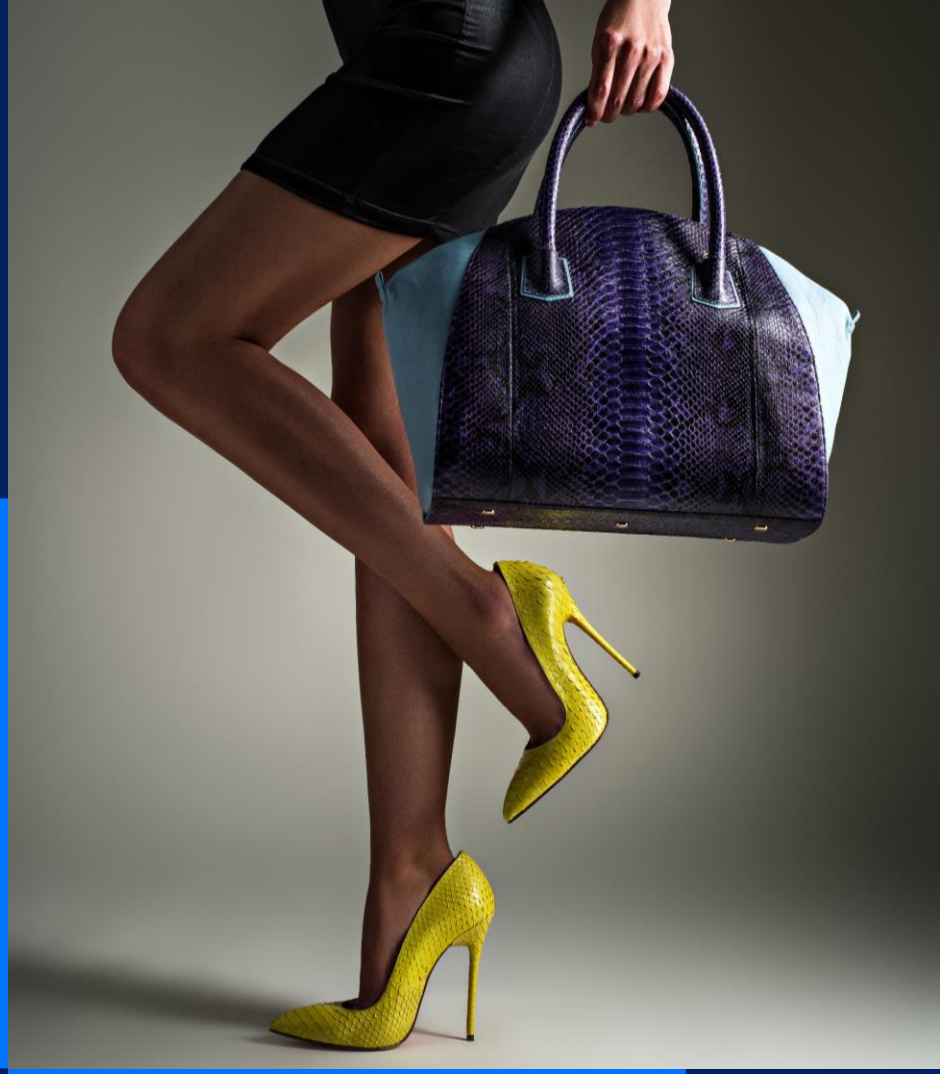
Feedback Management

Comment embarquer plus de 1000 magasins dans l'expérience client ?

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR



Skeepers

GROUPE BEAUMANOIR

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Les chiffres clés

9230
Collaborateurs dans le monde

8500
Collaborateurs
(Dont 6000 salariés en France)

230
Collaborateurs dans les bureaux d'achats

500
Collaborateurs en Europe

1,1
Milliard de CA

2462
Points de vente

Briac LE DUR
Directeur Data & CRM,
Groupe Beaumanoir

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Les métiers du groupe

CACHE CACHE.

BRÉAL

BONOBO

MORGAN
MORGANDETOI.COM

Vib's

LA HALLE
Chaussures et Vêtements

1 La disposition

CLOG

Spécialiste de la préparation de commandes multi-clients et cross-canal

2 La logistique

Opérateur garant
De votre business omnicanal

Pôle DATA et Gestion de la Relation Client (CRM)

Pôle Ingénierie Informatique (DSI)
Creative Factory

3 Korben

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

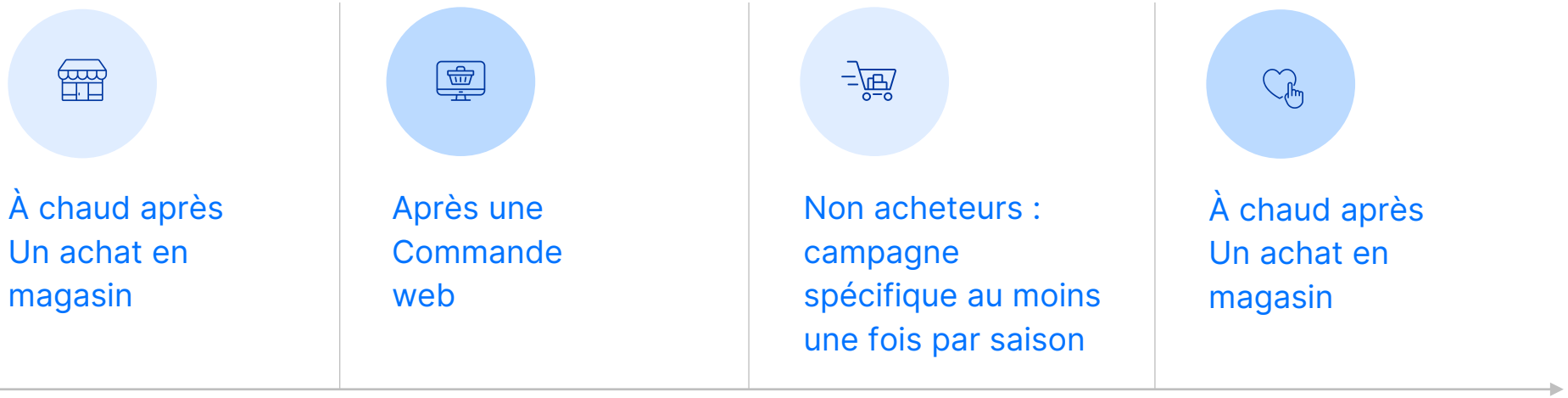
Une démarche orientée client

La démarche a été mise en place depuis 2012, avec un nom : **« Happy Customer ».** Elle est aujourd'hui déployée en France, Espagne, Portugal, Suisse, Belgique, Luxembourg.

> " Il est essentiel de se recentrer sur le client, et de suivre avec précision au niveau local un indicateur de satisfaction client et les verbatim clients. "

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Les parcours clients monitorés



Chaque marque possède ses spécificités. Par exemple, un taux de réponse plus élevé est mesuré pour les marques senior.

Au-delà de l'âge, l'engagement vis-à-vis d'une marque, avec des clientes impliquées, a également un impact.

« Aujourd'hui chez nous, le taux de réponse oscille entre 5%-6%, jusqu'à 15 à 20%, nous en sommes très satisfaits »

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

La satisfaction client comme outil de pilotage du business

d’Olivier Detouche
Directeur d’exploitation des, magasins Vib’s

« On a suffisamment de données magasin par magasin et au global pour pouvoir en tirer les plans d’action conséquents ».

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

La satisfaction client comme outil de pilotage du business

Pour voir le témoignage d'Olivier Detouche,
Directeur d'exploitation des magasins Vib's, cliquez ici

Découvrir la vidéo

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

La satisfaction collaborateur

- **Mesure de la satisfaction des magasins et des collaborateurs** sur les enjeux stratégiques du Groupe.
- **Des enquêtes internes** pour mobiliser les collaborateurs.
- **Enquête suite à une plénière** : satisfaction des collaborateurs + les sujets qu'ils auraient aimé voir traités.

> « La satisfaction client est fondamentale, mais la satisfaction collaborateur l'est tout autant pour mener à bien la stratégie du groupe. On trouvait la solution tellement intéressante pour analyser les verbatim qu'on l'a même utilisée pour des événements internes collaborateurs ! »

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Exploiter les verbatim et la data

« La plateforme Skeepers nous permet également d'analyser des signaux faibles, en couplant les verbatim avec les données business. Par exemple, il est possible de zoomer sur les verbatim de clients avec le mot clé « jupe » mais qui n'ont pas acheté de jupe… Que voulaient ces clients, qu'ils n'ont pas trouvé en magasin ?

Nous pouvons **générer nos rapports en toute autonomie, que ce soit sur des critères de notes, de magasins ou de régions. »**

> Unique feature : dans quel magasin le client cite le « bon accueil » ? Pour nos plans d'action ciblés au niveau local, nous pouvons déterminer précisément dans quels magasins les clients citent une idée précise.

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Exploiter la data dans le CRM

“ La solution est ouverte, toutes les notes NPS magasins sont remontées dans notre environnement de données. Cela nous permet de croiser ces données avec les achats, les tickets, et d’autres comportements de navigation digitale. “

Le Groupe Beaumanoir a créé des modèles de prédiction, pour prédire le comportement d’achat à 2 ou 3 mois, pour chaque client, et scorer son appétence à venir acheter dans chacun des rayons du Groupe.

Cette data permet également de **faire de l’exclusion de campagnes** dans le cadre d’expériences très négatives, et **d’identifier les NPS négatifs pour ré-inciter** de manière différente à revenir en magasin (notamment en demandant aux conseillères de recontacter directement les clients).

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Génération de trafic en magasin par les avis Google

Sur 12 mois, 100 millions de recherches pour les fiches Google du Groupe ont été effectuées.

Nous avons mis en place un système pour améliorer nos avis Google via le questionnaire de satisfaction :

1. Envoi du questionnaire de satisfaction
2. Une bonne note est laissée par le client
3. Incitation à partager cette note sur la fiche Google

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Rendre accessible la data dans toute l'entreprise

La data **est utilisée par toutes les strates de l'entreprise** : produit, marketing (animation des bases de données), commerce et développement (parcours magasin)...

« Mais également par le CODIR ! L'indicateur de satisfaction donne une information primordiale : quelle est la qualité de mes fondamentaux ? »

La plateforme Skeepers permet de mettre à disposition des **dashboards personnalisés accessibles 24/7,** pour les magasins, les directeurs de régions et au siège.

Des rapports automatiques, qui présentent les notes et quelques verbatim en 1 clin d'œil, sont envoyés automatiquement dans les boîtes mails des collaborateurs, pour rester connecté en permanence à la satisfaction client, et ce avec une fréquence d'envoi modifiable.

Solution

Les e-letters

Chaque responsable **a sur son téléphone ses indicateurs réseaux et ses indicateurs clients** grâce aux outils de BI : c'est un dashboard complet avec les performances commerciales et les performances client.

La granularité proposée permet aux responsables de régions de comparer leurs magasins et de se comparer aux autres régions, et chaque magasin peut voir s'il est bien positionné versus la région/ le réseau.

Solution

« Mais la data ne sert pas qu'à traiter les irritants ! Il faut savoir rappeler aux équipes quand elles font des choses extraordinaires et provoquent un effet waouh ! Lorsqu'un client met une note de 9 ou 10, nous envoyons par mail la note et le verbatim aux collaborateurs, pour les féliciter. »

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Résultats : Enseignements, R.O.I. De la demarche

« Nos marques obtiennent aujourd'hui entre 60 et 70 de NPS : on a lancé une démarche qui fonctionne ! «

La démarche a commencé avec les magasins, mais elle touche aujourd'hui tous les départements (marketing, produits...)

Les chiffres continuent à progresser chaque année

Durant la crise : on a mis l'accent sur le NPS web avec l'accélération du CA du e-commerce, avec **un travail sur les irritants**

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Exemples de plans d'actions

Ces 12 derniers mois nous ont appris à optimiser encore plus l'expérience de nos clients qui ont privilégié le e-commerce, et **favoriser l'omnicanalité.**

Mais pour y parvenir, il est nécessaire de désiloter : les informations clients permettent de **voir tous les dysfonctionnements** à tous les niveaux de l'entreprise.

C'est un point fondamental : on peut imaginer n'importe quelle stratégie, mais si les fondamentaux ne sont pas solides, si les clientes ne sont pas satisfaites, ces nouvelles expériences ne fonctionneront pas.

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Exemples de plans d’actions

Sur les produits :

Grâce à l’analyse des verbatim client, nous avons remarqué que des produits dont les clientes avaient envie manquaient dans la collection.

Sur les process :

Amélioration de la qualité du tracking de nos colis, pour le suivi de commande et l'identification des problèmes de logistique web : un axe de plus en plus stratégique, avec l'anticipation des dysfonctionnements à chaque étape pour se réajuster.

CAS CLIENT – GROUPE BEAUMANOIR

Les + de la démarche

- Une plateforme qui s'adapte aux évolutions du réseau
- Un outil qui permet de mesurer et d'assurer nos basiques métiers
- Solution facilement accessible, maîtrisée par les équipes, qui génère de l'adhésion au siège et sur le terrain
- Accompagnement, expertise et simplicité de l'outil

THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with the brands you love

Book a Demo