



LOGISTA
HOMETECH

**Logista Homotech
renforce la qualité de service
grâce aux questionnaires de
satisfaction**

CAS CLIENT – Logista Homotech



Le Client

Logista Hometech est une entreprise spécialisée dans la maintenance de l’habitat pour les professionnels et les particuliers.

Créée en 1994, Logista Hometech compte essentiellement des bailleurs sociaux dans sa clientèle. Ses techniciens interviennent, entre autres, pour des problèmes de chauffage, de plomberie, d’électricité et de climatisation.

Avec plus de 50 agences et 1500 collaborateurs sur le territoire français, elle figure parmi les leaders de la maintenance multiservices de l’habitat.

SECTEUR D’ACTIVITÉ
Maintenance de l’habitat

CLIENT SKEEPERS DEPUIS
Mai 2021

SITE WEB
www.logistahometech.fr

SOLUTION SKEEPERS UTILISEE
Insight & Feedback Management



“Il était important pour nous de trouver un outil de feedback qui nous permette d’être autonome et non tributaire du prestataire. Skeepers répondait à tout ce que nous voulions mettre en place. »



Elisabeth DELEBARRE
Directrice Performance/Expérience Clients

Contexte et objectifs

Qualité des services et proximité : l'ADN de Logista Hometech

Malgré sa dimension nationale, Logista Hometech prône les **échanges locaux** avec ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires. Elle est d'ailleurs partenaire des meilleures marques de chauffage, plomberie et climatisation **françaises**. Elle détient de nombreux **labels et certifications** pour la maintenance de l'habitat.

L'entreprise met un point d'honneur sur sa capacité à **assurer des interventions de qualité chez les locataires : rapides, efficaces et à fournir des services personnalisés**.

Elle tient donc à avoir une vue d'ensemble sur les performances de ses techniciens, pour par la suite, mettre en place des plans d'actions pertinents.

Traiter l'insatisfaction pour améliorer ses services

Les principaux enjeux de Logista Hometech, en mettant en place un dispositif d'écoute de Voix du client, sont :

- Travailler la qualité de ses prestations au quotidien ;
- Manager les équipes de production et pouvoir leur faire des retours quant à la qualité de leur travail ;
- Echanger avec les clients bailleurs, ceux-ci portent beaucoup d'importance aux enquêtes ;
- Créer de l'animation d'équipe : management par le positif.

Et ce, grâce à un outil qui permet de suivre, les retours clients et ce qui a été fait ou non par les collaborateurs.

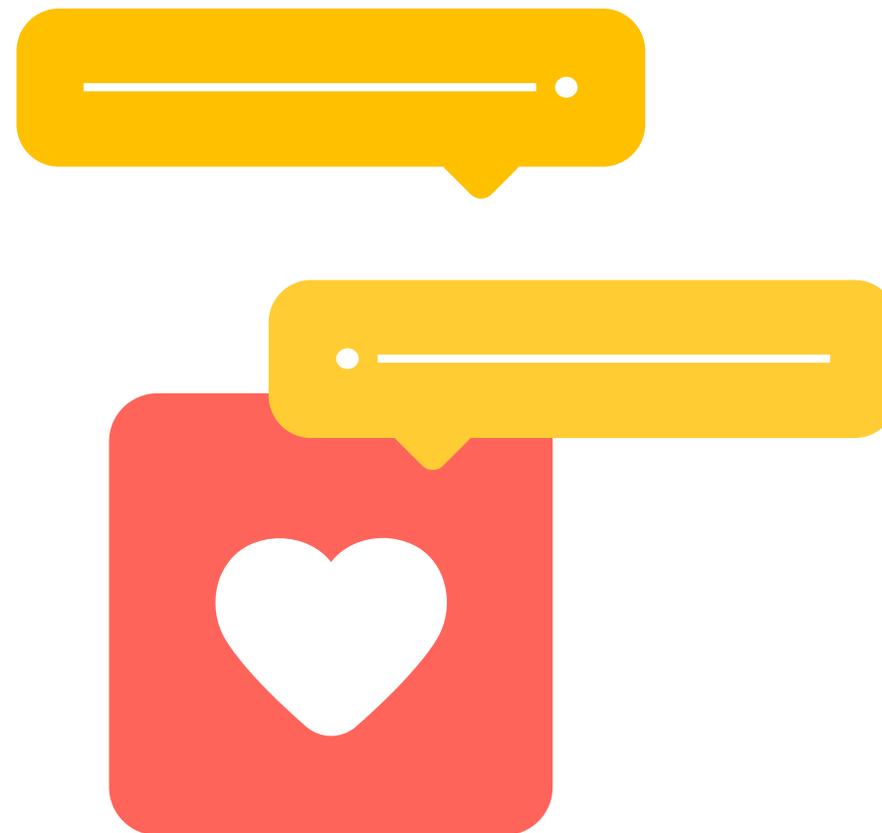
Solution

Mise en place d'un programme d'écoute de la Voix du Client

Logista Homotech a lancé son programme d'écoute de la Voix du Client locataire en juin 2021. **La mise en place intégrale du dispositif** pour toutes ses agences a pris seulement 5 mois.

Une fois le dispositif installé, aléatoirement, **30 % des interventions par agence** reçoivent un questionnaire de satisfaction par SMS. Il est envoyé 2 jours après l'intervention et contient 7 questions afin **d'évaluer la prestation complète**, le technicien, ainsi que le centre de relation client.

La période hivernale est une saison très chargée chez Logista Homotech, c'est une période de chauffe, ce qui traduit des problèmes de chauffage pour les locataires. L'intérêt d'avoir un outil pour collecter le feedback client est donc d'autant plus important.



Résultats

3,85/5

Score CSAT moyen.
Cet indicateur de satisfaction est situé au début du questionnaire.

39 731

Réponses aux SMS
d'enquêtes de satisfaction.

90%

D'enquêtes
complétées
à 100 %.

4,02/5

Note de
satisfaction
moyenne sur
les 7 questions.

14,66* pts

Score NPS :
Indicateur de
satisfaction client qui
mesure le taux de
recommandation.



Agir en fonction des réponses

Note CSAT* entre 1 et 3

Le client n'est pas satisfait

Grâce à un système d'envoi de SMS ou d'appel, le responsable d'agence est chargé de **réparer le dysfonctionnement**.

*[CSAT](#) = Customer Satisfaction Score

Note CSAT* égale à 5

Le client est très satisfait

Le technicien reçoit aussitôt un **SMS de félicitations** de la part de la direction. Chaque semaine, les responsables d'agences impriment et affichent en interne les verbatims, cela crée de **l'animation d'équipe**.

Les répondants satisfaits sont automatiquement invités à repartager leur avis sur le **Google My Business de Logista Hometech**.

2 questions à...



Elisabeth DELEBARRE

Directrice des performances et de l'expérience client chez Logista Hometech

En dehors de votre stratégie "Voix du client", comment exploitez-vous les résultats obtenus ?

« Lorsque nous répondons à un appel d'offre (qui peut donner suite à un contrat de 3 à 5 ans avec un bailleur), nous expliquons que nous avons mis en place un programme d'écoute de la Voix du Client locataire et nous leur montrons quelques chiffres pour appuyer nos propos.

Cela séduit beaucoup les bailleurs, ils font également des enquêtes et cela nous permet de travailler en étroite collaboration afin d'apporter une évolution qui profite à chacun. »

Quels sont vos prochains projets avec Skeepers ?

« Nous avons plusieurs choses en tête, mais à l'avenir, nous voudrions notamment :

- **Lancer de nouvelles enquêtes**, telles que : une enquête qualitative plus poussée sur le centre de relation client, une enquête pour notre site marchand et sa fonctionnalité ;
- **Exploiter plus précisément les verbatims** des locataires que nous interrogeons. »

SKEEPERS

Prêts à créer de la valeur
par et pour vos clients ?

 Ratings & Reviews

 Consumer Videos

 Live Shopping

 Influencer Marketing

 Insight Activation

 Insight & Feedback Management

Réservez une démo

