

 Feedback Management

Come Maisons du Monde misura e rafforza la sua Customer Satisfaction con questionari personalizzati

CASE STUDY – MAISONS DU MONDE

 Skeepers

MAISONS
DU MONDE



Il cliente



Fondata oltre 20 anni fa in Francia, Maisons du Monde è azienda leader e punto di riferimento nel mercato europeo dell'arredamento e della decorazione.

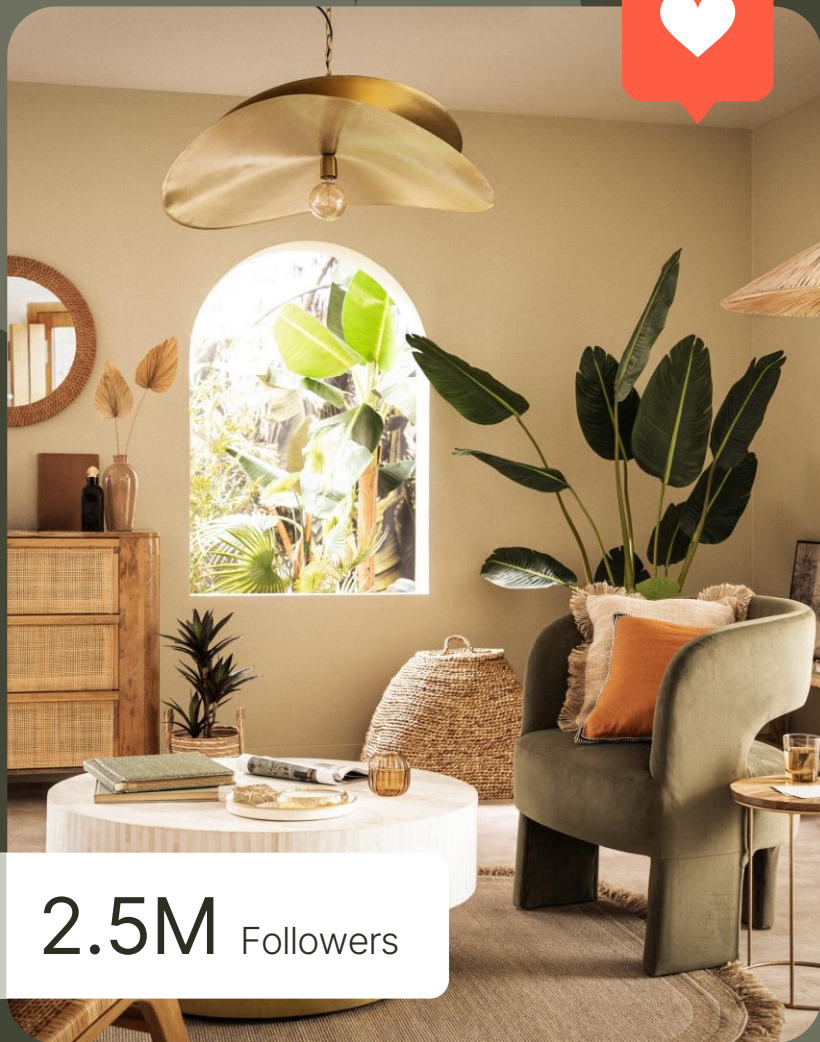
Con una forte presenza online e offline (oltre 260 punti vendita in Europa), Maisons du Monde si distingue per il suo design originale, accessibile e che soddisfa tutti gli stili.

Il brand si è rivolto a Sleepers per analizzare e misurare a livello omnichannel la Customer Satisfaction, elemento fondamentale della sua strategia.





2.5M Followers



SETTORE

Home & Garden



SITO WEB

www.maisonsdumonde.com



CLIENT SKEEPERS DEPUIS

2021



PRODOTTI

Feedback Management



Geoffroy Goudon

Head of Monitoring

« La nostra priorità era avere un tool per creare survey semplici, veloci e piacevoli per gli utenti. Con l'implementazione della piattaforma Feedback Management, possiamo misurare la Customer Experience in tempo reale, oltre a prendere decisioni strategiche e operative che migliorano la Customer Satisfaction. »



Le sfide



Raccogliere dati di qualità sulla Customer Satisfaction

Per Maisons du Monde era fondamentale misurare la Customer Satisfaction in tempo reale e in tutti i momenti chiave del percorso di acquisto.

Sapendo bene che il miglioramento e la crescita partono dalla Customer Knowledge, il brand si è posto l'obiettivo di raccogliere dati di qualità per approfondire la conoscenza dei suoi consumatori.

La raccolta doveva essere **omnichannel**, per seguire il cliente in tutte le principali fasi del Customer Journey.



Le sfide



Gestire la Customer Experience a partire dai dati

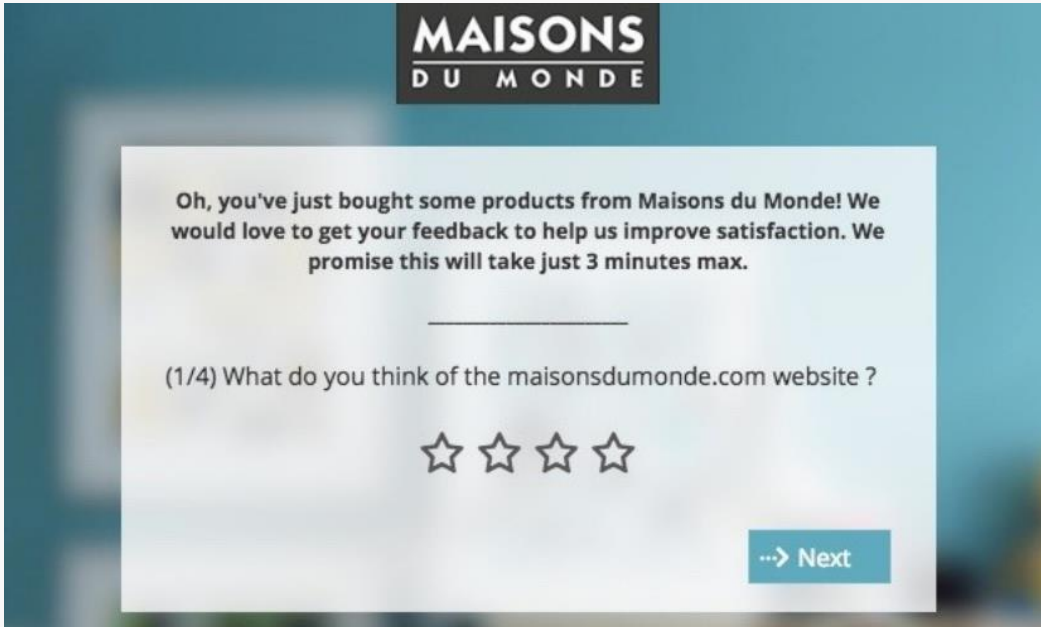
Maisons du Monde voleva sfruttare tutti i dati raccolti per sviluppare un processo decisionale data-driven.

Delle «decision-making» dashboard avrebbero infatti permesso al brand di gestire la Customer Experience in modo smart ed efficace.

Inoltre Maisons du Monde aveva l'obiettivo di **arricchire il CRM e gli altri tool aziendali** con i nuovi dati raccolti, popolando questi database con informazioni di valore.



Le soluzioni



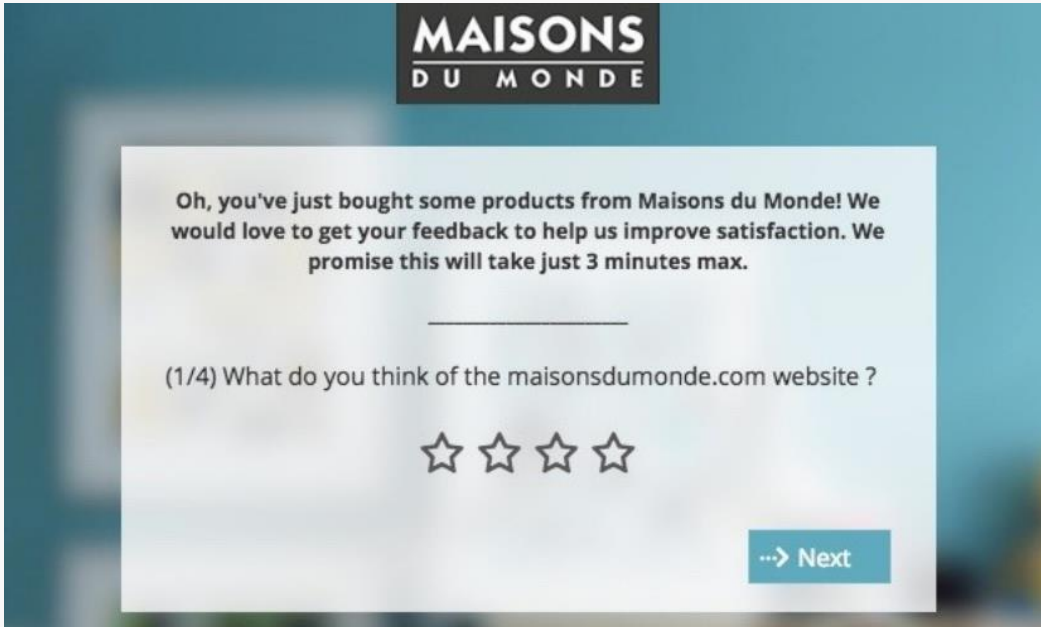
Raccolta smart & condivisione dei dati

Maisons du Monde ha raccolto un numero altissimo di feedback dai suoi clienti grazie a dei questionari ultra-personalizzati.

I questionari sono brevi e contengono domande specifiche per permettere agli utenti di rispondere in modo veloce, mentre una domanda aperta dà loro modo di esprimersi liberamente. **La qualità dei dati raccolti è molto alta.**



Le soluzioni



Le survey vengono attivate durante i momenti chiave del Customer Journey e sono accessibili da mobile, tablet o PC.

Ogni membro del team ha accesso immediato ai suoi indicatori per misurare la Customer Experience. La condivisione dei dati consente di motivare i team nei punti vendita o, nel caso dei manager, di definire la strategia del gruppo.

I dipendenti possono “reagire” a questi dati, alzando il livello della Customer Experience. Grazie a Skeepers Feedback Management, Maisons du Monde **ha aumentato la fidelizzazione dei suoi clienti!**



Le soluzioni



Dati contestuali e qualificati per ogni risposta

Il brand sfrutta dati accurati e di qualità per aggiornare il suo piano di azione e rafforzare continuamente la Customer Satisfaction.

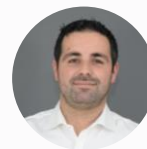
Informazioni così qualificate consentono di gestire al meglio tutti i servizi, oltre che i fornitori esterni.

L'Head of Customer Relationships, grazie agli attributi di Sleepers Feedback Management, può inoltre associare dei dati contestuali ad ogni risposta. Questi dati andranno ad arricchire tutti i tool di Customer Relationship Management usati dal brand.

Ad ogni canale di raccolta sono associati attributi specifici, ad esempio: negozio visitato, numero e valore dell'ordine, data di consegna, magazzino di consegna per il click & collect...



Le soluzioni



JérémY Muller

Project Manager

"Abbiamo avviato un processo di raccolta utilizzando la Voce del cliente. Il progetto è stato realizzato nei tempi e costi prestabiliti, con la qualità che ci aspettavamo. Sleepers ci ha fornito ottimi consigli e ha risposto a tutte le nostre esigenze."



I risultati

- Un alto volume di feedback raccolti nei primi tre mesi di utilizzo.
- Alto tasso di risposta ai questionari inviati ai clienti.
- Gestione della Customer Experience tramite “decision-making” dashboard basate su dati contestuali definiti dal team di Customer Relations.
- Aggiornamento automatico degli altri tool aziendali con i nuovi dati raccolti dai questionari.
- Crescita del numero di promotori a seguito della loro esperienza “in-store”.

+61%

Ordini Online

40%

Vendite E-commerce

+36%

Crescita Del Gruppo
(2021 vs 2020)



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real about feedback

[Richiedi una demo](#)

