



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

CASE STUDY – MAISONS DU MONDE

Skeeters

MAISONS
DU MONDE



Il cliente

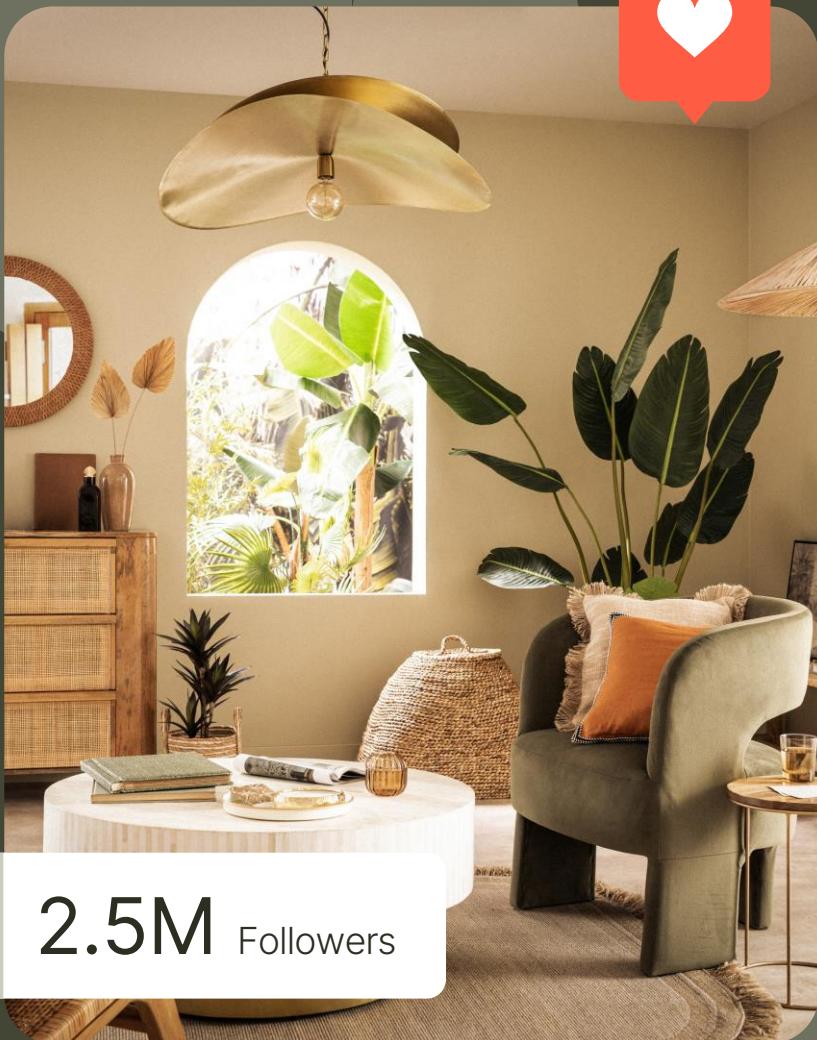


Fondata oltre 20 anni fa in Francia, Maisons du Monde è azienda leader e punto di riferimento nel mercato europeo dell'arredamento e della decorazione.

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 Skeepers 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

The screenshot shows a survey page from Maisons du Monde. At the top, the brand logo 'MAISONS DU MONDE' is displayed. Below it, a message reads: 'Oh, you've just bought some products from Maisons du Monde! We would love to get your feedback to help us improve satisfaction. We promise this will take just 3 minutes max.' A horizontal line follows. The next section asks '(1/4) What do you think of the maisondumonde.com website ?' with a row of four stars. A blue button labeled '→ Next' is at the bottom right.

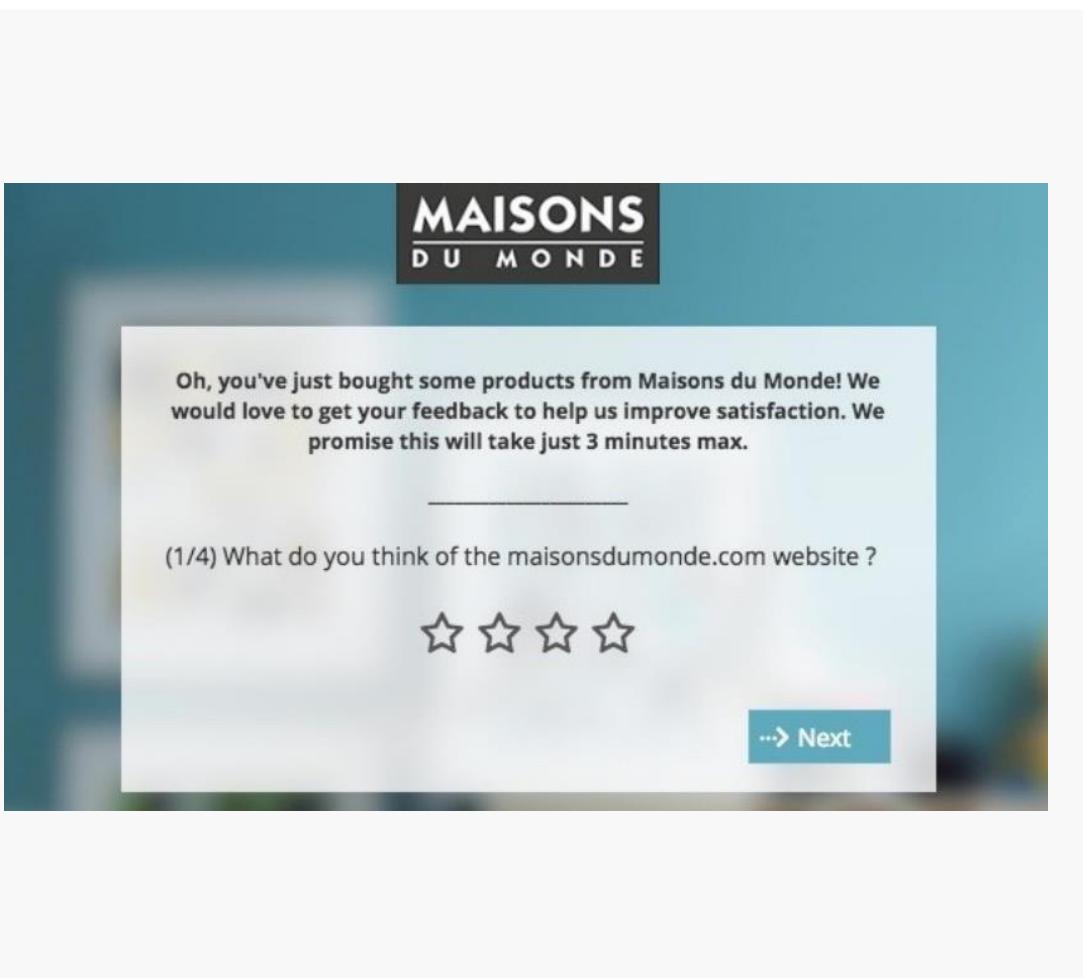
Raccolta smart & condivisione dei dati

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

A screenshot of a survey interface for Maisons du Monde. At the top, the brand logo 'MAISONS DU MONDE' is displayed. Below it, a message reads: 'Oh, you've just bought some products from Maisons du Monde! We would love to get your feedback to help us improve satisfaction. We promise this will take just 3 minutes max.' A horizontal line follows. The next section asks '(1/4) What do you think of the maisondumonde.com website ?' with four stars (★★★★) below it. A blue button labeled '→ Next' is at the bottom right.

MAISONS
DU MONDE

Oh, you've just bought some products from Maisons du Monde! We would love to get your feedback to help us improve satisfaction. We promise this will take just 3 minutes max.

(1/4) What do you think of the maisondumonde.com website ?

★★★★

→ Next

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 Skeepers 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



Jérémie 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. Skeepers 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

