



Communiqué de presse

Le 12 juillet 2017

La satisfaction client en nette progression chez 1.2.3

Pour la troisième année consécutive, l'enseigne de prêt à porter 1.2.3 enregistre une progression record de sa satisfaction client. Un résultat en adéquation avec sa montée en gamme en matière de qualité de service.

Une satisfaction client en progression constante depuis 2014

Dans le cadre de son approche visant à améliorer la relation client en point de vente, l'enseigne 1.2.3 mesure depuis trois ans le degré de satisfaction de ses clients après chaque achat. Ce sont ainsi plus de 110 000 avis et notes de satisfaction qui ont été recueillis et analysés par l'enseigne, avec des résultats remarquables.

Entre septembre 2014 et septembre 2015, une première hausse de la satisfaction client de l'ordre de 8% a été constatée, fruit d'une première modernisation de l'expérience client en magasin. Depuis 2015, l'entreprise note une progression encore plus forte, cette fois de son Net Promoter Score, qui a connu une hausse de près de 35%. Le Net Promoter Score (NPS) est l'un des indicateurs de satisfaction et de fidélisation client les plus utilisés par les entreprises, tous secteurs confondus.

Fruit de l'optimisation de la qualité de service en point de vente

1.2.3 poursuit ainsi sa progression avec une croissance supérieure à celle de nombreux acteurs du même secteur. Une progression que **Laurent Brangeon, Directeur Commercial**, attribue à la mise en place de formations au sein de ses points de vente : *“L'évolution très positive de notre NPS est la conséquence directe de formations que nous avons mises en place sur l'ensemble du réseau. Ces formations visent à développer encore plus fortement la relation personnalisée que nous entretenons avec nos clients et ont aussi pour objectif de faire évoluer les comportements et postures des équipes de vente, en s'inspirant de certains codes du luxe.”*

L'utilisation de la solution de pilotage de la satisfaction client, WizVille, aurait également eu son rôle à jouer. Le dispositif, d'abord mis en place dans les boutiques françaises, s'étend depuis juin 2016 sur les réseaux des boutiques Belgique, Luxembourg, Suisse et Allemagne. *“WizVille est un partenaire essentiel à nos yeux puisque la solution nous permet de développer un management encore plus responsabilisant. Nos responsables découvrent en temps réel les sujets de satisfaction et d'insatisfaction principales et recontactent directement les clients insatisfaits pour les refidéliser”,* précise Laurent Brangeon. *“Depuis mars 2017, nous avons également mis en place des enquêtes de satisfaction auprès du service client afin de suivre l'expérience client non seulement en boutique mais également en après-vente.”* ajoute **Laetitia Angot, Responsable CRM et Relation clientes 1.2.3.**

Par soucis de transparence, les avis clients portant sur les boutiques sont systématiquement vérifiés par le tiers de confiance TrustVille puis publiés en ligne à la vue de tous. De quoi rassurer les consommateurs quant à la qualité des services fournis par l'enseigne mais également de booster sa visibilité en ligne.

À propos de WizVille

Créée en janvier 2012 par Timothée de Laitre et Romain Lauwerier, WizVille est une start-up parisienne qui édite des solutions SaaS de recueil (WizVille) et de diffusion (TrustVille) d'avis clients multicanale pour les réseaux de points de vente.

Elle permet de piloter en temps réel et en continu la satisfaction tout au long du parcours client : recherche d'informations, demande de devis, achat en point de vente ou en ligne, utilisation des produits et services, SAV...

WizVille a rapidement su convaincre de grands groupes tels que le Groupe Etam, Total, Joué Club, Jennyfer, Office DEPOT, Jardiland, Darjeeling, 5àsec., Brioche Dorée, Catimini, Culligan, LaForêt Immobilier ou encore La Chaise Longue. Au total, plus de 8000 points de vente répartis dans 15 pays sur les 5 continents utilisent les services de WizVille pour améliorer l'expérience et la satisfaction de leurs clients au quotidien.

Contacts Médias

Agence PPM

Delphine Darfeuille / Muriel Grimaldi

Tél : 09 72 45 76 53 / 49

Email : delphine@ppm-communication.com / muriel@ppm-communication.com