

WizVille accompagne les entreprises dans l'optimisation de leurs expériences clients, de l'avant-vente au SAV

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
09 octobre 2017



Face à la complexification des parcours clients et à la volonté des entreprises d'offrir une expérience de qualité à chaque instant, WizVille fait évoluer sa solution de feedback management et adopte une approche omnicanale.

Un suivi de la satisfaction client avant, pendant et après l'achat

WizVille travaille depuis 2016 à faire évoluer sa solution de feedback management afin de permettre aux entreprises d'identifier les pistes d'optimisation de leurs expériences clients à chaque étape primordiale de leur parcours clients.

“Nous souhaitons aujourd’hui aller plus loin que les questionnaires de satisfaction proposés post-achat” explique Timothée de Laitre, fondateur et PDG de WizVille. “Nous permettons donc aux entreprises de prendre en compte également l’avis des personnes qui n’ont finalement pas acheté et qui sont donc plus susceptibles d’être insatisfaits par l’expérience proposée. Si les entreprises arrivent à mieux comprendre pourquoi elles ont perdu des prospects et à agir sur les causes profondes de cette absence de conversion, on peut s’attendre à un impact significatif sur leur CA.”

A l’heure actuelle, le taux de conversion moyen pour les magasins physiques stagne en effet autour de 55%, selon l’agence Fifty-five spécialisée en data marketing. Pour les sites e-commerce, il serait de 2,3% seulement, selon la FEVAD.

Pareillement, des clients satisfaits au moment de l’achat peuvent par la suite être déçus par les produits ou services achetés, par la livraison de leur commande, ou encore le SAV : “Ce sont autant d’expériences post-achat qui peuvent impacter négativement la perception client de l’entreprise et entraver la fidélisation.”, continue Timothée de Laitre, **“C’est pourquoi nous cherchons aujourd’hui à aller encore plus loin dans la mesure de la satisfaction client et prospect en prenant en compte toutes leurs expériences.”**

WizVille propose une solution unique pour piloter la satisfaction tout au long du parcours client

C'est en étroite collaboration avec ses clients, que la société WizVille étoffe donc depuis 2016 le périmètre fonctionnel de sa solution de feedback management, et les cas d'application sont nombreux :

Avec les nouvelles fonctionnalités de WizVille, il est possible aujourd'hui d'interroger les clients après x jours d'utilisation d'un produit ou service, suite à un appel au SAV, lorsqu'une demande d'informations ou de devis est restée sans suite, ou encore lorsqu'un client a été inactif pendant un certain temps...

“Ces scénarios sont évidemment modifiables et adaptables à l'infini” précise Timothée de Laitre, “Et puisque l'expérience client est désormais omnicanale, nos questionnaires s'adaptent aussi à tous les canaux de contact, à savoir le sms, l'email, le téléphone, les sites web ou encore les bornes tactiles...Les clients accèdent aux questionnaires via les canaux qui leur conviennent le mieux”.

Suite au succès de ces nouveaux développements qui répondent à un besoin réel de la part des entreprises, la société prévoit d'ores et déjà de doubler son CA d'ici la fin de l'année.

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 - **Caroline Dijon**

07 88 70 90 93

presse@agence-ppm.com

