

Satisfaction Client : Culligan, expert du traitement de l'eau en France, fait appel à WizVille pour adoucir sa relation client

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Paris, le 13 novembre 2017

Leader mondial du traitement de l'eau, Culligan a choisi WizVille pour mesurer, analyser et améliorer la satisfaction de ses clients aux moments clés de leurs parcours. Cette écoute en temps réel aide la société à mieux comprendre ses besoins, à enrichir ses expériences post-achat, mais également à convertir les clients les plus satisfaits en une source de recommandation.

Simplifier le suivi de la satisfaction client en automatisant le processus

Depuis septembre 2016, la société Culligan sollicite de manière automatisée l'avis de ses clients, particuliers et professionnels, grâce à la solution de feedback management, WizVille. Au total, 5 questionnaires de satisfaction personnalisés et responsives sont ainsi déployés lors de trois étapes clés du parcours client : l'installation des appareils de traitement de l'eau, les visites d'entretien annuelles et les éventuels dépannages.

Stephanie Dubuisson, responsable marketing chez Culligan et chargée du déploiement du projet revient sur la mise en place de la solution : "Auparavant, on suivait la satisfaction client en appelant des dizaines de clients de chaque concession pour obtenir leur NPS (Net Promoter Score). On s'est vite rendu compte que

la satisfaction était bonne, mais le travail de recueil de retours clients était assez chronophage." Conscient de la nécessité d'étendre le processus et de sonder les clients à chaque moment clé de leur parcours pour mieux les satisfaire, la société a donc cherché une solution clé en main, capable d'automatiser le processus. Leur choix s'est rapidement porté sur la solution WizVille.

"La plateforme WizVille est une véritable photographie de ce qui se passe sur le terrain", explique Stéphanie Dubuisson, "On voit en temps réel le nombre d'avis, le NPS global... Et si on veut plus d'informations, on peut aller plus en profondeur et obtenir les résultats détaillés pour une région, une concession ou un collaborateur."

Identifier les clients les plus satisfaits pour les transformer en promoteurs

La plateforme permet également à la société d'identifier et d'entrer en contact avec ses clients "promoteurs", qui se disent prêts à recommander l'entreprise. Une fonctionnalité qui a particulièrement plu à la société :

"La solution WizVille est une mine d'or pour aller chercher de la recommandation", explique Stéphanie Dubuisson. "Elle nous permet d'extraire facilement les listes de nos clients promoteurs, qui se disent prêts à recommander nos services. Nous leur proposons de parrainer leur proches, afin d'inciter le bouche-à-oreille positif et capter de nouveaux clients."

Avec plus de 94% de clients très satisfaits (notes de satisfaction supérieures à 8/10), la société compte aujourd'hui aller encore plus loin dans l'exploitation de sa satisfaction client pour attirer de nouveaux clients, notamment en diffusant ses avis vérifiés en ligne via le tiers de confiance TrustVille.

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, Brioches Dorées, 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.

Plus d'informations sur wizville.fr

Contact Presse

Agence PPM - **Caroline Dijon**

07 88 70 90 93

presse@agence-ppm.com

