Interférence

NEWSLETTER **#1** **OCTOBRE 2024**

Édito



Chers collègues,

Je suis ravie de vous présenter notre nouvelle newsletter dédiée à la satisfaction clients : *Interférence*.

Pourquoi « interférence » ? Comme vous le savez, **le client est au centre de nos préoccupations**. Sa satisfaction est cruciale pour la performance de notre enseigne. Tous les jours, nous cherchons à comprendre ses besoins et à y répondre. Indépendamment des interactions en magasin (accueil, caisses, rayons traiteur, etc.), le client exprime son opinion *via* les réseaux sociaux. Saviez-vous que votre page Google est consultée entre 5 000 et 10 000 fois par mois ? Les avis laissés ont augmenté de 37 % en 2023, et cela ne cesse de grimper ! Un commentaire négatif sur Google a un impact non négligeable. Rassurez-vous, 72 % des avis Google sur nos points de vente sont des compliments !

Afin d'être aidé au mieux dans la relation avec vos clients, vous trouverez tous les trimestres, dans *Interférence*, ce dont vous avez besoin :

> Des **bonnes pratiques** à mettre en place en point de vente ;

> Des **retours d'expériences** ;

> Des **informations sur les outils** à votre disposition (Goodays, fiches pratiques) ;

> Des **résultats ou enquêtes** (ex. : les notes Google) ;

> Des exemples de **verbatims clients** ;

> Etc.

Je vous souhaite une excellente lecture !

Perrine Vignon
Adhérente Provins et Esternay

Goodays

L'outil qu'il vous faut pour répondre à vos clients !



GOODAYS, c'est quoi ?

Goodays est l'outil qui centralise tous **vos avis clients** (Google, questionnaire de satisfaction...) et qui vous permet d'y répondre en un seul et même endroit !

Comment S'INSCRIRE ?

Si vous n'êtes pas déjà inscrit, scannez ce **QR code** et laissez-vous guider !

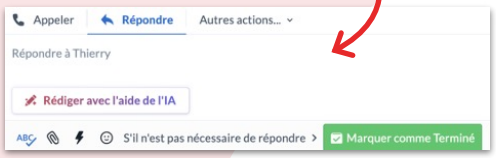
Comment y ACCÉDER ?

Vous souhaitez accéder à Goodays et commencer à répondre à vos clients ? Cliquez sur **ce lien.**

Nous vous mettons à disposition l'aide au démarrage, c'est par ici : **Commencer sur Goodays.**

RÉPONDRE avec l'aide de l'IA (intelligence artificielle)

Afin d'être aidé dans vos réponses et de gagner du temps, vous disposez d'une IA (si vous êtes inscrit à Goodays) qui vous propose des réponses adaptées en fonction des demandes clients.





BESOIN D'AIDE ?

Pour toutes demandes d'information et de formation, notre équipe Relation/Satisfaction clients ITM AI est joignable à l'adresse suivante : ***itmai_satisfaction_clients@mousquetaires.com***

Google My Business

Note en 2024 (globale enseignes ITM)
[9 mois]
3,97

Note en 2023
3,94

>

+3 places
en moins de 2 ans

Nous passons devant

Auchan 3,84 | ALDI 3,87 | Carrefour 3,89

Les 1ers du classement à dépasser
et à rejoindre avec *Netto*



Accueil magasins/ caisses

Comment interagir avec mes clients ?

L'ACCUEIL

C'est la posture que tu as face à ton client. Sois souriant, poli, chaleureux, disponible. Accueille ton client comme tu aimerais être accueilli.

EXEMPLE
Un client arrive en caisse :

1. Souris-lui en le regardant.
2. Adresse-lui un *« bonjour madame/ monsieur »*.
3. Reste ouvert à l'échange en fonction de son besoin...
4. ... et termine avec la même chaleur en lui souhaitant *« bonne journée/ soirée »*.

Verbatims

du trimestre

Bonjour, pourquoi vous m'imposez les petits espions (cookies) ? En France, il y a une loi qui nous laisse le choix.

Merci à toute l'équipe pour son accueil et la disponibilité, pour la clarté du magasin et sa propreté. Bravo pour ce changement réussi.

Je tiens à remercier la jeune femme qui m'a remis mon drive pour sa gentillesse et son service, car malgré le mauvais temps de samedi elle a su prendre le temps de tout m'expliquer et de répondre à mes questions, car c'était mon premier drive.

Illustration PARTNER'S - 02 38 78 04 78 - © Shutterstock

les Mousquetaires