[CAS CLIENT]

COMMENT FLUNCH A BOOSTÉ SA SATISFACTION CLIENT EN DONNANT LES CLÉS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT À SES ÉQUIPES LOCALES ?

Critizr.

S'il y a bien une enseigne de la restauration pionnière dans sa démarche d'écoute client, c'est Flunch.
Alors qu'elle avait déjà recours aux clients mystères pour évaluer l'application des procédures et des règles au sein de ses restaurants, depuis octobre 2015, le 3e acteur de la restauration commerciale en France s'appuie sur Critizr pour :

- → **centraliser les verbatim afin d'améliorer l'expérience**
- → **renforcer la satisfaction client**
- → **booster le trafic en restaurant**

En 4 ans, ce sont **240 restaurants Flunch** - dont 70 franchisés - qui sont entrés dans l'ère conversationnelle en se connectant à Critizr.

Les équipes locales en ont fait leur allié du quotidien : **96% des messages sont traités en 24h.**

Chez Flunch, la satisfaction client c'est aussi une histoire de challenge : **chaque responsable d'établissement est incentivé sur son score NPS afin de réduire le nombre de détracteurs.**

RÉSULTATS

240
restaurants connectés à la plateforme

+ 5%
du score NPS

96%
de taux de réponse

4,7/5
Note de relation client

VERBATIM IS A NEW KING

Grâce à Critizr, l'enseigne collecte 120 000 messages de clients qui se sont rendus en restaurant ou ont sollicité les services de Flunch traiteur.

Avis sollicités

Les clients reçoivent un **mail** - questionnaire de satisfaction & recommandation - post visite en Restaurant

Via les **sets de table**, ils sont informés et invités à partager leur avis sur leur expérience

Avis spontanés

Grâce à critizr, l'enseigne collecte les avis clients depuis les **pages locales des restaurants, TripAdvisor, Google my Business (GMB), PagesJaunes, Critizr.com et le formulaire de contact Flunch.**

« Les clients sont sollicités afin de s'exprimer sur leur expérience, que ce soit via le web, le mail ou leur mobile, en passant par Critizr. Les avis publics sont également intégrés en provenance de Google, TripAdvisor et PagesJaunes car ils sont essentiels pour l'enseigne Flunch y répond via Critizr. »

Hélène Petit, Responsable Relation Client chez Flunch

3 personnes au sein de chaque restaurant sont habilitées à répondre aux messages reçus. Elles traitent - en moyenne - **76 messages par mois** en moins de 21h.

Grâce à Critizr, l'enseigne arrive à maintenir **un taux de réponse de 97%** depuis 2016.

DU SIÈGE AU LOCAL : un enjeu, réduire le taux de détracteurs

Démarche portée par la Direction générale de Flunch, l'écoute du client a été intégrée comme **un outil et indicateur de pilotage de la performance de l'entreprise.**

Pour impliquer tous les collaborateurs qui participent à délivrer la meilleure expérience client possible, Flunch donne aux équipes locales les clés pour **mesurer la satisfaction, converser avec leurs clients et challenge les équipes sur leur score NPS.**
L'enjeu : réduire le taux de détracteurs.

Les Responsables de chaque établissement ont accès aux verbatim clients et à leurs scores NPS. Ils peuvent se **comparer, identifier les best practices et sont stimulés par l'évolution de leurs résultats.**

EN DONNANT LES CLÉS DE LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT À SES ÉQUIPES, ET EN ÉVANGÉLISAN L'IMPORTANCE DU SCORE NPS, FLUNCH A :

- → gagné 5 points sur son score NPS en un an
- → boosté le taux de participation aux questionnaires : alors qu'au premier trimestre 2018 l'enseigne enregistrait 83 000 participations, à l'issue du premier trimestre 2019, c'est 196 000 personnes qui ont attribué une note à l'enseigne.

* Le score NPS est un indicateur de satisfaction calculé à partir d'une question, très spécifique, concernant l'intention de recommandation : "Recommanderiez-vous cette entreprise à votre entourage?". Basée sur une échelle simple de 0 à 10 (0 correspondant à « pas du tout » et 10 à « absolument »), cette question permet de classer les répondants à travers 3 grandes catégories : promoteurs, passifs et détracteurs.

Critizr aide les entreprises à améliorer l'expérience client qu'elles délivrent, en s'appuyant sur les avis collectés en omnicanal. Sa solution de Feedback Management est déployée au sein de 30 000 établissements (magasins, instituts de beauté, garages, agences bancaires et de voyages, etc) issus de 20 industries différentes. Elle leur permet de personnaliser la relation client par la conversation, d'analyser leurs forces et points d'amélioration, d'optimiser leur e-réputation, en bref : d'agir en local. Critizr a vocation à renforcer le lien entre le siège et le local en impliquant et en engageant tous les collaborateurs d'une entreprise dans l'écoute client et la mesure de la satisfaction.

Critizr.

sales@critizr.com **business.critizr.com** **+33 (0)3 59 61 07 17**