



KUNDEN-CASE-STUDY

Critizr ist im gesamten Ökosystem von Carrefour vertreten.

Critizr hat es Carrefour ermöglicht, dass jede Filiale Verantwortung für die Kundenbeziehung übernimmt.

Branche :
Lebensmitteleinzelhandel

Kunde von Critizr. for Business seit :
2014

Carrefour, Vorreiter der Hypermarket-Konzepte, ist heute der größte Lebensmitteleinzelhändler Europas und der zweitgrößte der Welt. Die französische Gruppe ist in mehr als 35 Ländern vertreten und dabei auf den drei großen Märkten Europa, Asien und Lateinamerika aktiv.

In Frankreich beschäftigt Carrefour 115 000 Mitarbeiter, die auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und sich dem Konsumverhalten widmen. Da der Gruppe die Zufriedenheit ihrer Kunden sehr am Herzen liegt, hat sie Critizr damit beauftragt, in völliger Transparenz die Kundenmeinungen zu sammeln.

1260

EINGEBUNDENE
MÄRKTE

95%

TAUX DE RÉPONSE

36h39

DURCHSCHNITTLICHE
ANTWORTZEIT

Carrefour legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit und -Feedback. Indem der Kunde über die integrierte Plattform im Internet oder Laden selbst in direkten Kontakt mit unseren Filialleitern tritt, vereinfacht Critizr die Beziehung zwischen unseren Verbrauchern und der Marke. Diese einzigartige innovative Lösung von Critizr stärkt das für uns so wichtige Prinzip der Kundennähe.



Hervé Parizot

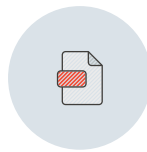
Leiter E-Commerce, Kundendaten und Innovation bei Carrefour Frankreich



ANGEWANDTE KOMMUNIKATIONSKANÄLE



WEBSITE DES UNTERNEHMENS



WEBSEITE DER FILIALE



MOBILE APP



E-MAIL NACH DER KAUFERFAHRUNG



CRITIZRS WEB-APP



SOZIALE NETZWERKE

WARUM CARREFOUR AUF Critizr. VERTRAUT ?

Eine einfache Lösung, die auf sämtliche Kommunikationskanäle des Carrefour-Ökosystems zurückgreift: E-Mails, Facebook, digitale Terminals...

Ein innovatives Produkt, das sämtliche Mitarbeiter von Carrefour Frankreich in die Kundenzufriedenheit einbindet – von der Filiale bis hin zur Führungsebene.

Eine dynamische Partnerschaft, die es uns ermöglicht, gemeinsam auf Kundenanliegen einzugehen und gemeinsam kontinuierliche Neuerungen zu schaffen.