



DOSSIER DE PRESSE

2016

business.critizr.com

***Pourquoi Critizr va devenir le premier tiers
de confiance de la relation client en Europe ?***



SOMMAIRE

Edito	p.2
Critizr en quelques dates	p.3
Témoignage d'EuraTechnologies	p.4
Critizr pour les entreprises	p.5
Critizr, pour les consommateurs	p.10
Critizr poursuit sa croissance en Europe	p.12
Références clients, témoignages et distinctions	p.13



EDITO

On dit que les français sont des râleurs...

Pourtant, la plupart des consommateurs ne s'expriment pas, même lorsqu'ils sont insatisfaits.

C'est le grand paradoxe de la Relation Client. Alors qu'ils n'ont jamais eu autant de moyens d'exprimer un avis, les clients restent souvent muets. Le manque de temps (formulaires longs, attente, etc.) et le manque de confiance envers la réponse de l'entreprise sont les deux principales raisons.

Pourtant, les avis clients deviennent une source d'information de plus en plus importante pour les entreprises. La voix du client permet d'identifier les nouveaux leviers de développement, et il est primordial de l'écouter. A l'heure du digital, attirer l'attention des consommateurs pour solliciter leurs avis est un challenge !

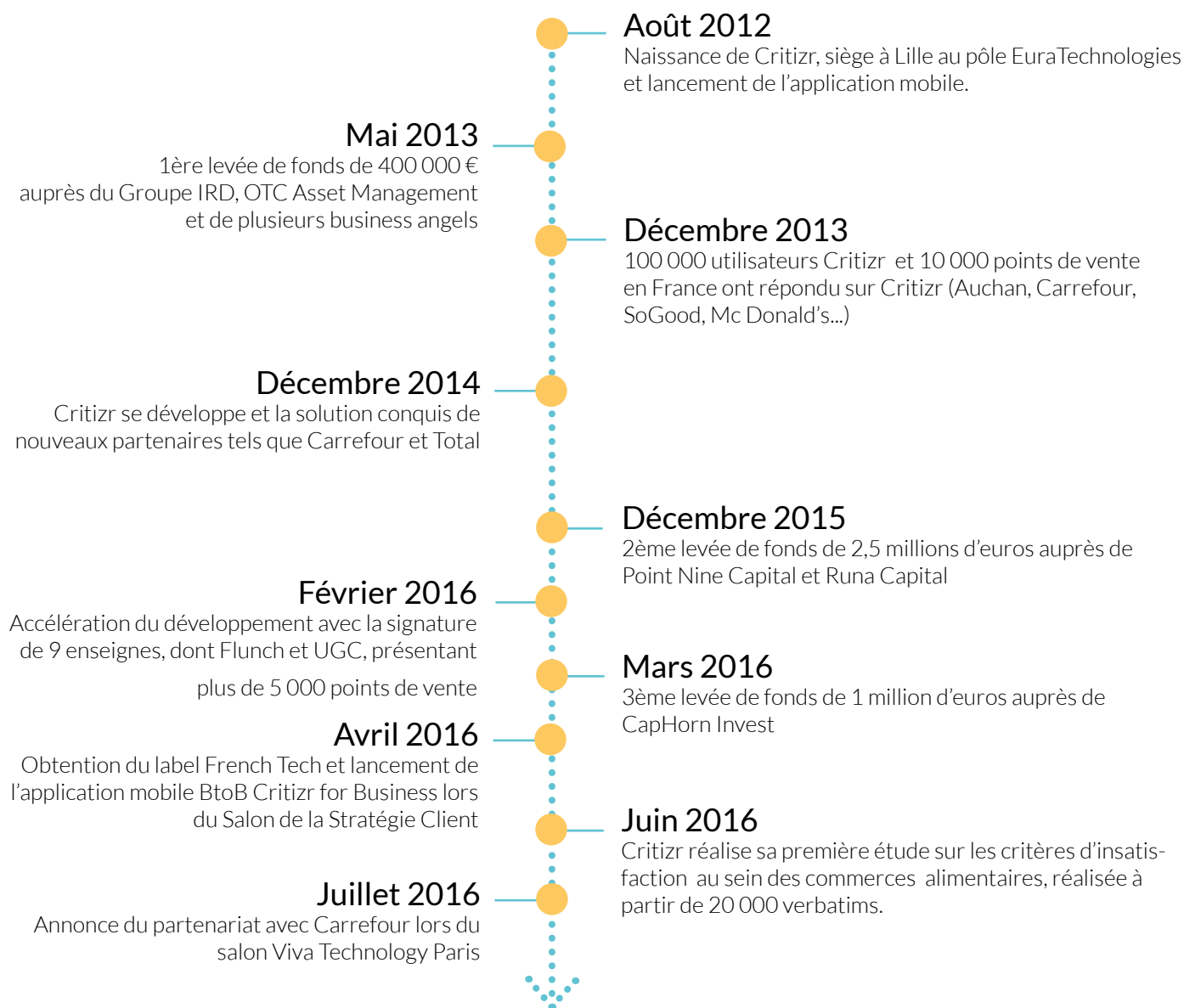
C'est à partir de ce constat que Critizr est né en 2012, avec la conviction que l'écoute des consommateurs est la clé pour permettre aux entreprises d'être pertinentes dans leurs offres et d'atteindre le succès.

Chez Critizr, nous pensons que le pire n'est pas un client insatisfait mais un client muet.

Pour faciliter l'expression des avis clients, nous avons voulu réaliser un fantasme de consommateur : le bouton "Appelez-moi le directeur !". Nous pensons aussi qu'il est grand temps d'ouvrir de nouveau le dialogue entre les entreprises et les consommateurs. Le succès de Critizr repose sur un défi : instaurer une relation de confiance, en devenant le premier tiers de confiance de la relation client en Europe.

Nicolas Hammer et Thibaut Carlier, Co-fondateurs de Critizr

CRITIZR EN QUELQUES DATES



TÉMOIGNAGE DE CAP HORN INVEST

« Nous sommes très fiers que Critizr soit le 1er investissement de notre 2ème fonds car Critizr représente bien les axes principaux de notre stratégie :

Un **modèle économique adapté** aux exigences des grands comptes et une très forte croissance de l'activité,

Une **expertise reconnue** sur un enjeu de transformation digitale d'une industrie traditionnelle,

Une **équipe d'entrepreneurs dynamiques**, ouverts et expérimentés qui sauront utiliser la force de notre réseau. »

Romain Vidal, Directeur d'investissement de CapHorn Invest.



TÉMOIGNAGE D'EURATECHNOLOGIES

Les locaux de Critizr se situent à EuraTechnologies, dans la métropole de Lille. EuraTechnologies accompagne le développement de tous les entrepreneurs du numérique grâce à un écosystème digital qui permet de développer des projets innovants de leur amorçage à leur déploiement international.

Créé en 2009, EuraTechnologies a été classé dans le top 10 des accélérateurs d'Europe par Fundacity, et le 1er en France !

«Dès le départ, nous avons senti chez cette jeune et dynamique équipe de fondateurs, Nicolas et Thibaut, une volonté affirmée de changer la relation client en France. Leur startup ils l'avaient en tête, et ce qu'ils cherchaient auprès d'EuraTechnologies était plus une manière de la rendre réelle, utile pour ses futurs clients et pérenne.

De la phase d'incubation à l'accélération puis à leur première réelle levée de fonds, ils ont été avec l'équipe qu'ils ont constituée, parmi les meilleures startups que nous ayons eu à accompagner : toujours à l'écoute, focus et convaincu que le client devait être au centre de leur préoccupation quotidienne, ce qui manque souvent aux startups en création. Depuis, nous n'avons eu de cesse de répondre à des sollicitations de grands groupes français et internationaux, notamment dans le retail, qui souhaitent utiliser leur solution. Critizr fait définitivement partie des success stories nées à EuraTechnologies et dont nous sommes fiers !»

Raouti CHEHIIH, Directeur général d'EuraTechnologies

1

CRITIZR FOR BUSINESS, CÔTÉ ENTREPRISES

Critizr est une solution qui permet aux entreprises de **collecter des avis clients**, de **les traiter en y répondant en ligne** et de les valoriser.

L'écoute client est une source d'information importante pour développer et pérenniser une activité. Critizr considère que la **mesure de la satisfaction** est une étape clé de l'expérience client. L'objectif de Critizr : aider les entreprises à mieux connaître leurs consommateurs pour leur permettre d'améliorer en continu leur relation client.



Les entreprises clientes de la solution Critizr peuvent proposer à leurs clients de s'exprimer en ligne.

Critizr incite les consommateurs à donner leurs avis et sollicite leur expression grâce à de la PLV et des messages.

Grâce à Critizr, le client a désormais le choix de **contacter directement un représentant du magasin** pour exprimer son avis. Il obtiendra alors une réponse vraiment **adaptée** à sa remarque puisque la gestion de la satisfaction client se fait à l'échelle **locale** pour rapprocher autant que possible la marque de ses consommateurs.

Critizr souhaite offrir aux commerces physiques et cross canaux une solution pour **placer le client au cœur de l'entreprise**. L'écoute client une **source de différenciation** et un **avantage concurrentiel** pour les enseignes.

COMMENT FONCTIONNE CRITIZR ?

1ère étape

Collecter

La première étape est d'**écouter le client**. Critizr collecte donc des notes et des verbatims (commentaires rédigés par les consommateurs) qui permettent aux entreprises d'obtenir une **évaluation en continu** de leurs services et produits.

Pour cela, Critizr s'intègre sur tous les supports dont dispose déjà l'entreprise tel que le site web, les emails et SMS, les bornes interactives en magasin, les réseaux sociaux, etc.

Le fait d'être **présent sur plusieurs canaux d'écoute** permet à Critizr de faciliter et d'encourager l'**expression de tous les visiteurs/clients** : acheteur/non acheteur, encarté ou non, technophile ou pas. Grâce à Critizr, le client peut **évaluer son expérience à tous moments** : en situation ou après son passage en point de vente, et même lorsqu'il navigue sur le site web de l'entreprise (avant un achat par exemple).

Ces avis clients sont ensuite transmis aux directeurs de points de ventes ou au service client en fonction des attentes de l'entreprise.



Flunch

Collecte ses feedbacks client
grâce à Critizr

.....

Le dispositif mis en place a permis de collecter plus de 420 000 évaluations par an avec plus de 11 000 participants par mois. Les directeurs de restaurant répondent depuis leurs smartphone.

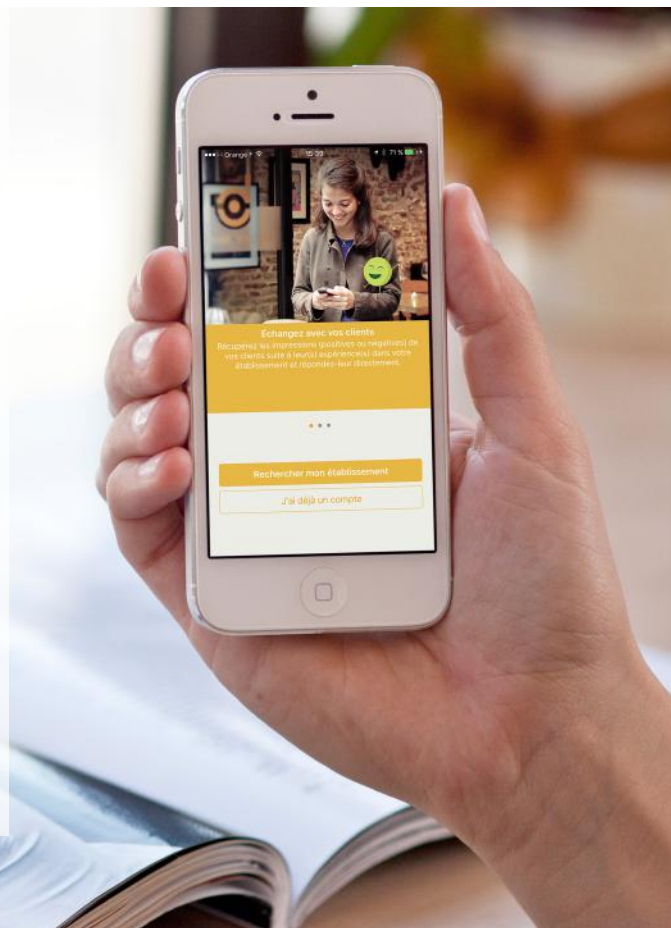
2ème étape

Traiter

Pour certaines entreprises, la solution Critizr est un avantage qui permet de créer un **véritable lien de proximité avec les consommateurs**.

Critizr met à disposition des professionnels une interface **accessible par l'ensemble de l'entreprise**, que ce soit sur ordinateur ou mobile grâce à une application. Au delà de la consultation des **statistiques**, l'interface Critizr permet d'engager un **dialogue constructif** et de **traiter l'insatisfaction**.

Pouvoir **répondre rapidement** aux remarques permet de mieux **fidéliser les clients**, d'augmenter leur satisfaction et de développer une **relation de confiance**.



Carrefour

Confie le traitement de ses retours clients à Critizr

1200 magasins répondent personnellement aux retours négatifs ou positifs de leurs clients. La relation client de cette grande enseigne multinationale est gérée par les **directeurs de magasin**.

Depuis le début du partenariat en 2012, ce sont plus de **150 000 messages** qui ont été échangés entre les consommateurs et les points de vente. Le taux de réponses aux remarques est de **95 %** !

3ème étape

Valoriser



VALORISATION INTERNE

En plus de pouvoir répondre aux clients, les professionnels ont accès à des **rapports et une interface d'analyse de la performance client au niveau local ou national**. Ces données permettent une gestion de la satisfaction client au sein du réseau de l'entreprise.



VALORISATION EXTERNE

Des retours de clients satisfaits qui plébiscitent la marque ? Une donnée précieuse collectée par Critizr qui donne l'opportunité à l'entreprise de la **valoriser en incitant le consommateurs à partager sa remarque sur les réseaux sociaux**. L'entreprise peut également mettre en avant ces retours positifs dans des **campagnes de communication ou de marketing**.



Les consommateurs deviennent de véritables ambassadeurs de l'entreprise.

Flunch

valorise ses feedbacks clients grâce à Critizr

La donnée collectée par Critizr permet d'analyser et la gestion de la relation client. Les notes et les verbatims laissées par les consommateurs combinées avec les réponses apportées par les équipes ont un impact en interne sur l'amélioration des services Flunch.

« Je voulais que les équipes s'approprient l'outil Critizr et que cela rentre en compte dans la rémunération des managers des restaurants. » précise Olivier DESCAMPS, PDG de Flunch.

Toujours en interne, les avis clients sont divulgués au sein du personnel de Flunch pour valoriser les

échanges entreprise - consommateurs constructifs.

En externe, Flunch met en avant les avis clients directement sur son site web. De plus, les consommateurs sont invités à partager leurs avis sur les réseaux sociaux.

BUSINESS MODEL DE CRITIZR FOR BUSINESS

Critizr for Business propose un **abonnement gratuit** qui permet aux professionnels de **répondre aux consommateurs** et de gérer leur relation client.

Une **option payante** est également disponible. Elle s'adapte en fonction des besoins de l'entreprise selon le **nombre de points de ventes et de canaux d'écoute client**.

Cette option permet de solliciter les retours des consommateurs via plus d'outils.

Elle permet également aux entreprises disposant d'un réseau de points de ventes de multiplier le nombre d'accès aux interfaces de gestion de la relation client.

Les ***bénéfices*** de la solution Critizr for business

- ✓ Identifier et **recupérer les clients insatisfaits**
- ✓ **Fidéliser** les clients et les transformer en ambassadeurs
- ✓ Améliorer l'expérience client en faisant des **équipes terrains** les premières **ambadrices de l'entreprise**
- ✓ Renforcer l'efficacité de leur réseau de distribution et **augmenter le trafic en point de vente**
- ✓ Capitaliser sur des **expériences positives** en valorisant la satisfaction client
- ✓ Critizr est une solution facilement intégrable **dans les éco-systèmes** des entreprises

2

CRITIZR, CÔTÉ DES CONSOMMATEURS

Un consommateur **insatisfait** de sa visite en magasin? Un client **heureux** qui veut partager un compliment, ou faire une suggestion? Un **curieux** à la recherche d'informations qui a des questions à poser?

Critizr est là pour **transmettre chaque message à la bonne personne de l'enseigne**.

Il suffit au consommateur de télécharger l'application Critizr ou de se rendre sur le site web Critizr pour pouvoir soumettre son avis. L'objectif de Critizr est d'ouvrir le champ des possibles en terme d'expression client et simplifier au maximum l'expérience client entre les consommateurs et les marques.

Les *bénéfices* de Critizr pour les consommateurs

- ✓ Critizr permet aux consommateurs de **dialoguer directement avec l'entreprise**.
Ils peuvent alors communiquer avec le directeur d'un point de vente pour partager leur avis et avoir des réponses personnalisées.
- ✓ Critizr garanti au consommateur que sa remarque sera **transmise et prise en compte**.



Après une visite en point de vente, le consommateur veut émettre son avis en ligne ou via son smartphone.



L'application Critizr permet au consommateur de s'exprimer de manière simple et ludique.



En temps réel, l'équipe du magasin est averti du feedback client et peut y répondre.

“ Parler avec le bon professionnel n’a jamais été aussi simple !

Chaque année, ce sont plus de **650 000 consommateurs en France** qui utilisent spontanément les services Critizr pour émettre un avis sur un point de vente. Critizr se différencie des outils de collecte d’avis traditionnels, car c’est avant tout un tiers de confiance entre le consommateur et l’entreprise.

La mention «**Certifié Critizr**» est un gage de confiance pour les consommateurs, car elle rappelle que Critizr est un **tiers de confiance**. Critizr est une entité indépendante qui garantit la neutralité et la transparence de ses actions. Ainsi, les consommateurs savent que leurs remarques seront transmises et prises en considération par la bonne personne au sein de l’entreprise.

2015, UNE ANNÉE EXPONENTIELLE

1,4 millions
de feedbacks
sur l’application
Critizr en 2015

650 000
utilisateurs actifs
en 2015
(web et mobile)

X10
En 2015, Critizr a multiplié
par 10 son chiffre d’affaires.

10 000
points de vente partenaires
se sont abonnés à Critizr for Business
et accèdent à des analyses détaillées !

120 000
points de ventes
ont pris en compte les remarques de
nos utilisateurs et utilisent nos services

3

CRITIZR POURSUIT SA CROISSANCE EN EUROPE

Critizr entend étendre sa vision de la relation client à travers l'Europe grâce à un **réseau de partenaires internationaux** qui sollicitent les avis de leurs clients dans les pays européens. Critizr veut ouvrir le dialogue entre les consommateurs et les entreprises à travers l'Europe, en mettant sa **technologie digitale au service de la satisfaction client internationale**.

La relation client est un enjeu commun à tous les pays, mais sa gestion implique de maîtriser les nuances culturelles et législatives propres chaque nationalité. **Critizr peut se déployer facilement à l'étranger**, car les adaptations culturelles propres à la relation client sont déjà connues et maîtrisées par les entreprises clientes qui bénéficient d'un réseau en Europe.

La solution Critizr est déjà déployée en **plusieurs langues** et implantée dans **7 pays en Europe**.

À la recherche constante de nouvelles façons de **s'adapter aux écosystèmes des entreprises**, l'ambition de Critizr est d'être présent sur tous les canaux d'écoute, quelque soit le pays en s'adaptant à chaque culture. Ainsi, l'expertise de Critizr se développe avec agilité.

“

Être agile, c'est pouvoir **co-construire** des services avec les entreprises clientes de la solution pour produire **des solutions** toujours plus **personnalisées** et adaptées aux pays.

4 RÉFÉRENCES CLIENTS, TÉMOIGNAGES ET DISTINCTIONS

RÉFÉRENCES CLIENTS

Qu'il s'agisse de **PME** ou de **grands groupes déployés en réseau**, Critizr ne se cantonne pas aux entreprises disposant de commerces physiques. L'objectif est d'être partenaire de chaque entreprise souhaitant avoir des avis consommateurs et se préoccupant de la performance de sa relation client.

Pure player, ou leader du retail : Critizr est prêt à accompagner des projets ambitieux et à développer des outils pour permettre aux professionnels de gérer leur relation client de manière simple et efficace.



Critizr.



CRITIZR EN QUELQUES TÉMOIGNAGES



Carrefour

“Carrefour accorde une très grande importance à la satisfaction et l’avis de ses clients. Grâce à Critizr, la relation entre le consommateur et l’enseigne est facilitée puisque le client entre directement en contact avec nos directeurs de magasin via la plateforme intégrée sur nos outils web et magasin. Déployée dans 1200 points de vente Carrefour et Market depuis 2015, cette solution innovante et unique proposée par Critizr renforce le lien de proximité que nous entretenons avec nos clients et s’inscrit dans notre stratégie omnicanale. »

Hervé Parizot, Directeur Exécutif E-Commerce, Data Clients et Innovation de Carrefour France



Total

“Critizr est le nouveau canal de collecte d’avis client pour les points de vente, qui nous a permis de faire augmenter de 30% le nombre de retours clients sur nos stations-service.

Nous les communiquons en interne et cela nous aide vraiment à structurer notre démarche d’amélioration de l’écoute client. Et ce qui est très nouveau pour nous, c’est que nos clients nous adressent aussi des compliments : c’est génial et très valorisant pour nos équipes.”

Laurent Brun Responsable Service Consommateurs chez TOTAL Assistance e-commerce et Innovation

DISTINCTIONS

Depuis sa création en 2012, Critizr ne cesse de recevoir des récompenses :



Labellisé French Tech en mai 2016.



Gagnant de l'Elevator Pitch organisé par Publicis Nurun et 50 Partners, septembre 2014.



Nominé start-up de l'année et classé parmi les 100 startups les plus innovantes au monde en 2013 par EBG.



Lauréat des E-commerce Award 2013.



business.critizr.com

Contact presse corporate

Publicis Consultants : Charlotte Mariné

Tél. : 01 44 82 46 05 / charlotte.marine@consultants.publicis.fr