



C a M a a NPS a

C . Pour rendre le NPS opérationnel, vous avez besoin d'une organisation connectée. Medallia propose un système configuré en fonction de vos groupes d'utilisateurs, de votre structure hiérarchique et de votre flux de travail. Ce système permet également d'intégrer les données de votre NPS à votre logiciel CRM, de gestion des

C

a

a a NPS

a

Sous l'impulsion de son PDG, un client de Medallia, l'une des plus grandes sociétés retail au monde, a voulu se redéployer au service des clients. Comment ? En favorisant le développement d'une culture d'entreprise centrée sur le client. Pour suivre et rendre opérationnel cet effort à tous les niveaux de l'entreprise, la société fait le choix d'intégrer le programme NPS de Medallia. Avant d'utiliser Medallia, leur programme de « Voice of the Customer » se limitait à 200 000 sondages papier envoyés par courrier et qu'une équipe dédiée (et organisée en silo) lisait avant d'y répondre individuellement. Grâce à Medallia, la société est désormais capable de communiquer avec ses clients par mail ou via mobile, et de recueillir la voix du client suite à chaque interaction, dans les points de vente e-commerce, lors des achats en magasin et la livraison.

En reliant le NPS et le feedback qui l'accompagne au comportement d'achat des clients, l'entreprise a pu identifier les points sensibles et les opportunités qui ont des effets réels sur ses revenus. Par exemple :

Les clients accueillis par un vendeur dépensent 18 % de plus que ceux qui ne sont pas accueillis.

Les clients accompagnés par un vendeur dépensent en moyenne 28 % de plus que les clients qui ne le sont pas.

Les promoteurs présentent un taux de visite 9 % plus important et dépensent plus par visite que les détracteurs.

Avec de telles données, il est facile de comprendre pourquoi l'expérience client fait maintenant partie intégrante de la stratégie commerciale de l'entreprise. Elle a, par exemple, utilisé le feedback recueilli pour développer un cadre de vente entièrement nouveau, axé sur l'engagement du client. Ce fut loin d'être un investissement mineur. En six semaines seulement, l'entreprise a formé plus de 130 000 associés dans près de 1 000 magasins, en se basant sur les feedbacks clients.

Depuis le déploiement de ce nouveau programme, les résultats ont été remarquables. Le score NPS est en hausse de 10 points. Les ventes en ligne ont augmenté de plus d'un milliard de dollars pour

A M a a

Medallia est pionnier et leader de la gestion de l'expérience. Medallia Experience Cloud, notre plateforme SaaS reconnue par les analystes du secteur, est la solution leader du marché pour comprendre et gérer les expériences des clients, des employés et

S - : [in medallia-inc](#) [blog.medallia.com](#) [@Medallia](#)

© Medallia®, le logo Medallia et les noms et marques associés aux produits Medallia sont des marques commerciales de Medallia et/ou de ses filiales. Net Promoter, Net Promoter Score et NPS sont des marques déposées de Bain & Company, Inc., Fred Reichheld et Satmetrix Systems, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.