



Les 4 piliers du service client

À L'ÈRE ACTUELLE, LES ENTREPRISES SAVENT BIEN QUE LEUR SUCCÈS NE DÉPEND PAS SEULEMENT DE LA QUALITÉ DE LEURS PRODUITS/SERVICES, MAIS ÉGALEMENT DE LA MANIÈRE DONT ELLES FAÇONNENT L'EXPÉRIENCE DE LEURS CLIENTS.



En adoptant une approche holistique, axée sur l'expérience client, et en intégrant des services novateurs tels que le click and collect, la livraison à domicile et les programmes de fidélité, ces entreprises tracent la voie vers un développement significatif.

L'expérience client est bien plus qu'un simple acte d'achat. C'est une immersion dans l'univers d'une marque. Les entreprises prospères reconnaissent cette réalité et investissent dans la création d'expériences mémorables pour leurs clients. Des espaces de magasinage accueillants à un service client exceptionnel, chaque détail contribue à la satisfaction globale du client.

L'utilisation judicieuse de la technologie joue un rôle crucial. Des applications mobiles intuitives aux outils de personnalisation en ligne, les entreprises exploitent les avancées technologiques pour anticiper et répondre aux besoins de leurs clients. Cette attention portée à l'expérience client crée des liens émotionnels, favorisant la fidélité et encourageant les clients à devenir des ambassadeurs de la marque.

Le click and collect représente une réponse efficace à l'évolution des habitudes d'achat. En permettant aux clients de commander en ligne et de récupérer leurs produits en magasin, les entreprises fusionnent les avantages du commerce en ligne avec l'immédiateté du shopping en magasin. Cela offre une commodité inégalée, réduisant le temps d'attente et offrant une flexibilité horaire appréciée par les consommateurs modernes.

Les entreprises qui ont intégré avec succès le click and collect bénéficient d'une double opportunité : elles optimisent l'efficacité de leurs opérations tout en offrant une expérience pratique qui séduit les clients, stimulant ainsi la fréquentation de leurs points de vente physiques.

La livraison à domicile est devenue un impératif dans le paysage commercial actuel. Les entreprises prospères ne voient pas cela simplement comme un service supplémentaire, mais comme une nécessité stratégique. La rapidité, la fiabilité et la commodité sont les piliers de ce service, et les entreprises qui les maîtrisent gagnent la confiance et la fidélité de leur clientèle.

La technologie joue un rôle central dans ce domaine, avec le suivi en temps réel, les mises à jour par SMS et la personnalisation des créneaux de livraison. La livraison à domicile élargit la portée des entreprises au-delà de leurs emplacements physiques, touchant les clients là où ils se trouvent et établissant des relations durables.

Les programmes de fidélité ne se limitent plus à une simple carte perforée. Aujourd'hui, ils sont des outils sophistiqués de gestion de la relation client. En offrant des récompenses personnalisées, des offres exclusives et des avantages tangibles, les entreprises incitent les clients à revenir régulièrement.

La collecte de données précieuses à travers ces programmes permet aux entreprises de mieux comprendre les préférences et les comportements d'achat de leurs clients, créant ainsi des opportunités pour des offres ciblées et une personnalisation accrue des expériences.

Cet article met en lumière l'importance cruciale de l'expérience client, du click and collect, de la livraison à domicile et des programmes de fidélité dans le développement des entreprises de distribution. Ces services ne sont plus simplement des options, mais des éléments fondamentaux qui contribuent à la croissance durable et à la prospérité dans un marché toujours plus exigeant.

En bref ...

1

Zoom sur...

Super U, des valeurs fortes et des prix bas ...

2

Actualités du CVEE

Rendez-vous en 2024 pour de nouveaux événements !

Actualités du CVEE

Rendez-vous en 2024 pour de nouveaux événements ! Merci à votre participation pour cette année remplie de souvenirs et d'échanges.



SUPER U, DES VALEURS FORTES ET DES PRIX BAS ...

Depuis 2004, Gérard Bur est à la tête du Super U à Noisy-le-Grand, un établissement dont il a su façonner l'identité au fil des années. Initialement, le magasin occupait une surface de 1200 m² avec un parking extérieur, mais en 2010, il a été réaménagé pour atteindre une superficie de 2000 m² et dispose désormais d'un parking souterrain.

Le Super U occupe une place importante dans un environnement local, pavillonnaire et collectif, attirant ainsi une clientèle dans un rayon d'un kilomètre. L'objectif principal est de répondre aux besoins spécifiques des clients, en leur offrant un service de proximité. Le Super U a tissé des liens solides avec la communauté locale. Il fournit certains commerces, entreprises et plusieurs services de la ville. L'enseigne est prête à répondre aux demandes spontanées, car le magasin est ouvert du lundi au dimanche matin.

Les rayons frais sont la force du magasin. En effet, Super U possède une poissonnerie, une boucherie, une boulangerie et une fromagerie, où les clients peuvent trouver des produits variés et de qualité. De plus, il offre un service « Drive », qui permet aux clients de passer leur commande en ligne et de la récupérer directement sur le parking. Le magasin propose aussi le service « Courses U », qui permet à la clientèle de commander et de se faire livrer à domicile dans un délai de seulement 2 heures. Il propose également le service du « jeter de caddie », où les clients peuvent faire leurs courses en magasin et se faire livrer leurs courses chez eux à l'heure qui leur convient.

Le Super U de Noisy-le-Grand dispose d'une équipe de 48 salariés à temps complet. Chaque mois, il accueille entre 35 000 et 40 000 clients aux caisses avec un panier moyen de 30 euros.

L'enseigne Super U a connu une nette

progression en France, passant d'un premier magasin ouvert en 1975 avec 1000 mètres carrés de surface de vente et 100 places de parking, aux nombreux établissements actuels, plus spacieux et proposant de nombreux services. Gérard Bur estime que l'activité de l'enseigne se développera encore nettement dans les prochaines années, notamment en termes de commande en ligne, en particuliers de produits frais, avec un service client encore plus performant afin de continuer de répondre à la demande des clients.

Il a rejoint avec enthousiasme le Club Ville et Entreprises de Noisy-le-Grand, offrant un espace d'échanges et de partage, réunissant des acteurs de tous horizons, permettant de confronter les points de vue et de répondre aux attentes de la ville et de la population.

Gérard Bur apporte déjà ses connaissances et son expérience au CVEE. Aujourd'hui, il est impatient d'avoir de nouveaux échanges enrichissants avec d'autres dirigeants et entrepreneurs, en agrandissant le cercle de professionnels déjà présents, afin de trouver ensemble les meilleurs moyens de répondre aux besoins et aux interrogations de chacun.



Contact :

Nom : Gérard Bur

Mail : gerard.bur@systeme-u.fr

Tél : 01 43 03 32 25