

Gustave Rideau écoute et prend soin de ses clients grâce à Eloquant et Maison du Client !

Taux de satisfaction client de 93% en 2022

Face aux attentes des clients qui souhaitent souscrire à des projets d'agrandissement de leur habitat et attendent réactivité et fluidité dans la gestion de leurs projets, Gustave Rideau a choisi de placer la satisfaction client au cœur de son activité. Comprendre et écouter ses clients est plus que jamais une priorité pour continuer à proposer des offres produits et services de qualité et une expérience utilisateur positive qui s'alignent parfaitement à leurs attentes.

Maison du Client, cabinet spécialisé en stratégie client, s'est donc appuyée sur le module "Enquêtes de satisfaction client" d'Eloquant, éditeur SaaS Relation Client, avec qui elle travaille en étroite collaboration.

Le dispositif Eloquant : écouter ses clients et exploiter leurs avis pour mettre en place des actions dédiées

Gustave Rideau, groupe aluminier implanté depuis près de 50 ans et spécialisé dans la fabrication et la pose de vérandas, extension de maisons, abris de terrasses, pergolas, carports, etc. compte plus de 1 100 collaborateurs partout en France, tous mobilisés pour mettre la satisfaction client au cœur des préoccupations de l'entreprise.

Très engageants, les projets habitat se déploient sur du moyen à long terme et nécessitent un suivi irréprochable - comme un accompagnement personnalisé du client. De la signature à la livraison finale du projet, il peut se passer jusqu'à 9 mois.

Pour s'assurer que le suivi tant administratif que commercial, soit parfaitement exécuté par les équipes de Gustave Rideau, le groupe a fait appel à Maison du Client pour s'équiper d'une solution d'écoute capable de capter et d'analyser ce que les clients expriment véritablement.

C'est en 2016 que Maison du Client a naturellement proposé le module Voix du Client d'Eloquant pour répondre à ces problématiques.

Grâce à ce module qui regroupe enquête, baromètre, suivi en temps réel et analyse sémantique des verbatim clients, Gustave Rideau recueille les commentaires de ses clients et identifie plus précisément le niveau de satisfaction de chacun d'entre eux.

Le dispositif est réalisé en deux temps pour chaque projet client :

- 1- Enquête lancée 2 mois après la signature du projet pour évaluer la qualité de la relation commerciale entre les équipes du groupe et le clients (process bien maîtrisé, informations correctement communiquées, etc.)
- 2- Enquête lancée 2 mois après la réalisation du projet pour recueillir les avis des clients sur l'ensemble du déploiement (sentiment sur la durée et le déroulé du chantier, niveau de suivi client, satisfaction quant à l'installation finalisée, recommandation éventuelle etc.)

Ces deux enquêtes mettent l'accent sur trois éléments fondamentaux pour la relation client : la satisfaction générale, l'expérience client à toutes les étapes du parcours et les nouveaux besoins clients exprimés.

Durant ces 7 ans de partenariat avec Maison du client et la solution Eloquant, les enquêtes se sont affinées prenant en compte les nouveaux produits, la mise en place de personae, pour être le plus réactif possible et mener des actions correctrices dans le but d'améliorer la performance de la relation client, essentielle à la fidélisation et au bon développement du groupe.

“On se fixe des objectifs d'excellence mais il est souvent compliqué pour nous de nous positionner sur les chiffres clés de la relation client sur notre marché. Grâce aux outils d'Eloquant, Maison du Client nous permet d'analyser les chiffres et d'avoir un accompagnement sur-mesure avec une traduction de l'analyse, ce qui nous donne des indicateurs précis et utiles pour engager des actions d'amélioration continue.” - **Aline Audor, Responsable Marketing & Communication Gustave Rideau.**

Gustave Rideau, une entreprise engagée sur la satisfaction client et la politique de la qualité

Depuis plus de 50 ans, Gustave Rideau s'engage pour ses clients; le dispositif d'enquête de satisfaction d'Eloquant répond à cette ambition de qualité de service.

Sur près de 8000 enquêtes envoyées en 2022 (en post-signature et en post-livraison), Gustave Rideau, avec l'aide de La Maison du Client, a passé en revue près de 3500 retours clients. Avec un **taux de retour estimé entre 40 et 50% selon les enquêtes** (en moyenne, dans le secteur de la maison, le taux de retour est de 15%) et après une analyse des avis, Gustave Rideau affiche **un taux de satisfaction de 93 %** et un NPS de 60.

De manière générale, les clients de Gustave Rideau déclarent apprécier la réactivité, la qualité d'écoute, la clarté et la pédagogie exprimées par la marque, les compétences des commerciaux et la qualité des produits.

Quelques exemples de commentaires des clients :

- « Bonne qualité du produit. Respect des délais. Prestations de qualité »
- « Tout s'est bien passé, de la proposition commerciale à la pose »
- « Très content de l'ensemble (véranda et pergola). A recommander »
- « Rapide, efficace, de bons professionnels à l'écoute et au service du client. »
- « Délais respectés. Travail soigné »
- « Rien à dire de la commande à l'installation Je recommande la société Gustave Rideau. »

“Le dispositif d'enquêtes de satisfaction d'Eloquant proposé par Maison du Client, c'est l'opportunité pour le client de s'exprimer sur l'expérience vécue avec Gustave Rideau, et pour nous, l'opportunité de recueillir les “pépins” et les “pépites” (Amarc) pour nous aider à nous améliorer en permanence. Notre objectif est de monitorer les éventuels trous dans la raquette afin d'analyser ce qu'attendent vraiment nos clients et déployer des actions correctrices pour augmenter la satisfaction client et in fine proposer une expérience optimale et adaptée à chacun” - **Quentin Marechal, Responsable des services clients Gustave Rideau.**

“Nous avons choisi de proposer ce dispositif à Gustave Rideau car les enquêtes de satisfaction d'Eloquant sont particulièrement performantes et permettent ensuite une analyse fine des réponses grâce à d'excellents indicateurs. L'outil nous aide à remonter les satisfactions et les insatisfactions, et nous permet d'identifier les pistes d'actions, d'analyser et de mener un travail d'accompagnement essentiel pour toute entreprise” - **Elsa Le Hirsch, Maison du Client.**

« Nous sommes fiers d'accompagner Gustave Rideau ~~au~~ à travers notre partenaire majeur Maison du Client, sur cet enjeu essentiel qu'est l'écoute et l'analyse des attentes de ses clients. » déclare **Laurent Duc, Président de Eloquant**. « Avec notre solution Voix du Client, nous agissons comme des facilitateurs auprès de Gustave Rideau pour inscrire durablement l'expérience client au cœur de son business, de sa culture et de ses processus opérationnels. »

À propos de Eloquant

Eloquant accompagne, depuis 2001, les entreprises dans l'amélioration de leur relation client avec ses solutions :

- Centre de contact gestion multicanale des interactions, chatbot/callbot
 - Voix du client : enquêtes multicanales, analyse sémantique, publication d'avis
- Eloquant se distingue par un accompagnement de haut niveau et ses certifications ISO 27001 / 27701 qui garantissent une protection complète des données.

À propos de Gustave Rideau

N°1 de la véranda en aluminium en France, Gustave Rideau propose une large collection de produits Habitat et Outdoor : des pergolas, des carports (=abris de voiture), des abris de piscine et des abris de terrasse. Tous ces produits sont conçus sur-mesure en Vendée, certifiés par de nombreux labels, et posés par des équipes de menuisiers aluminium professionnels.

Gustave Rideau dispose de 85 Espaces Conseil en France. La marque a été récompensée en 2021 et en 2022 du Trophée Meilleure Marque dans la catégorie 'véranda'. En 2023, il devient le seul vérandaliste à proposer des produits certifiés 'Origine France Garantie'.

À propos de Maison du Client

Maison du Client couvre depuis 2007 un large spectre de solutions et compétences répondant aux besoins transversaux de la Stratégie Client en s'appuyant sur 3 grands piliers :

- Écouter : comprendre les opinions et les attentes pour exposer une situation et aider à la décision
- Connaître : organiser et analyser les diverses données pour créer de la connaissance client
- Interagir : proposer des solutions digitales et des parcours omnicanaux pour nourrir la relation avec les clients

Contact presse

OXYGEN RP

Audrey Pizard - audrey.p@oxygen-rp.com - 06 35 54 45 96