



ELOQUANT

Le cabinet “Maison du Client” enquête sur la satisfaction client du réseau

T rès engageants, les projets habitat se déploient aujourd'hui sur du moyen à long terme et nécessitent un suivi et un accompagnement personnalisé du client. De la signature à la livraison finale du projet, il peut se passer jusqu'à neuf 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 au cabinet Maison du Client pour s'équiper d'une solution d'écoute capable de capter et d'analyser ce que les clients expriment véritablement.



Maison du Client, spécialisé en stratégie client, s'est appuyé sur le module “Enquêtes de satisfaction client” d'Eloquent, éditeur SaaS Relation Client, avec qui elle travaille en étroite collaboration. Le dispositif Eloquent est conçu pour écouter ses clients, exploiter leurs avis et ensuite mettre en place des actions dédiées.

Sept ans de partenariat avec Maison du client et la solution Eloquent

C'est en 2016 que Maison du Client a proposé le module Voix du Client

d'Eloquent 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 deux mois après la signature du projet pour évaluer la qualité de la relation commerciale entre les équipes du groupe et le client (process bien maîtrisé, informations correctement communiquées, etc.) 2-Enquête lancée deux 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 sept ans de partenariat avec Maison du client et la solution Eloquent, les enquêtes se sont affinées prenant en compte les nouveaux produits, la mise en place

de personnel, 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, explique Aline Audor, responsable marketing & communication chez Gustave Rideau. Grâce aux outils d'Eloquent, 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 », poursuit Aline Audor.

Un taux de satisfaction de 93 % Sur près de 8 000 enquêtes envoyées en 2022 (en post-signature et en post-livraison), Gustave Rideau, avec l'aide de Maison du Client, a passé en revue près de 3 500 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