



# Revue Media

02/08/24



**Onclusive** On your side

# Sommaire

## **ELOQUANT**

**3**

"Du Like au Love", le choix d'une relation client d'excellence par GEODIS D&E  
relationclientmag.fr - 02/08/2024

**4**



ELOQUANT



## "Du Like au Love", le choix d'une relation client d'excellence par GEODIS D&E



Dans un contexte toujours plus concurrentiel, GEODIS D&E mise sur la culture client et l'engagement de ses collaborateurs pour se démarquer, avec l'appui de la solution [Eloquent](#). Cette initiative a remporté le CX Award OR 2024 de la Relation Client Made in France.

Je m'abonne

Partages

Imprimer

Face aux évolutions des attentes client et pour proposer une expérience de qualité de bout en bout, GEODIS D&E a dû relever, ces dernières années, le challenge de se transformer en interne afin de faire monter en compétences les équipes et améliorer l'efficacité opérationnelle des centres de contact. "Nous visons une relation client d'excellence, 100% Made In France. C'est ce qui nous démarquera assurément de la concurrence", confirme Emmanuelle Leclercq, Responsable Relation Client au sein du spécialiste du dernier kilomètre. Avec l'aide d'[Eloquent](#), une solution de centre de contacts 100% Française, Geodis a opté pour deux grands axes stratégiques :

"100% Made In France" : le choix de la proximité géographique

Alors que certaines entreprises choisissent de rationaliser leurs coûts en externalisant tout ou partie de leurs centres de relation client, GEODIS D&E opte pour la préservation et le développement de l'emploi en France avec la conservation de ses services de relation client en local, au sein de ses agences "Nous avons au total 81 SRC pour 110 agences réparties sur l'ensemble du territoire", confirme Emmanuelle Leclercq. L'entreprise fait donc le choix d'une réelle proximité locale, ce qui lui a valu une double reconnaissance : l'obtention du label AFRC Relation Client 100% France et la certification Service France Garanti. "Les chargés de Relation Client de Geodis ont l'accent de leurs clients, vivent et travaillent dans la même région, ce qui permet une connaissance très fine des clients et des territoires, favorise des relations personnalisées et de confiance avec les donneurs d'ordre", poursuit celle-ci.

"Juste pour vous" : des actions qui visent l'effet "waouh"



Le programme de culture client de Geodis D&E s'est prolongé avec le programme "Juste pour vous" qui permet aux équipes locales de faire un petit geste pour démontrer l'importance de la satisfaction client (ex : un accessoire de cuisine offert avec un mot d'excuse manuscrit à un client qui a eu un décalage de livraison de sa cuisine aménagée). En parallèle, l'entreprise a déployé un important dispositif de formation des équipes en continu. Par exemple, les managers en local réalisent deux accompagnements individuels par mois, ces derniers participent à des trainings menés par les Responsables Régionaux de la relation Client, qui eux-mêmes assistent à des sessions de formation trimestrielles à l'échelle nationale.

Cette transformation a apporté des résultats concluants : le taux de satisfaction a atteint 92% en 2023, et le NPS est remonté à 30 points sur quatre ans. C'est aussi, d'un point de vue qualitatif, un meilleur environnement de travail pour les conseillers et une expérience client plus personnalisée.

En savoir plus sur l'expertise [Eloquent](#). Je m'abonne