

★ ★ ★ ★ ★  
**LA VOIX**  
**DE NOS**  
**CLIENTS** 

**ECOUTEZ VOS**  
**CLIENTS &**  
**BOOSTEZ VOTRE**  
**BUSINESS**

# LA SOLUTION DE PILOTAGE DE VOTRE BUSINESS

Ecoutez vos clients et boostez votre commerce grâce à notre solution d'écoute « La Voix de Nos Clients » (LVDNC)

Le service Web LVDNC est un dispositif simple et complet vous permettant de mesurer la satisfaction de vos clients suite à une prestation de service ou une visite en magasin.

Parce que votre business repose sur la **SATISFACTION DE VOS CLIENTS** !



Ecoutez vos Clients !  
Ils s'expriment sur leurs  
expériences d'achat



Identifiez les leviers de  
satisfaction de vos Clients  
et pilotez les au sein de votre  
réseau.



Recontactez vos Clients  
insatisfaits et transformez  
les en ambassadeurs !



Améliorez votre (E-) réputation,  
trafic en magasin et site web  
grâce au partage des avis  
positifs sur Google My Business

# LES RÉSULTATS !

- ✓ Implication de vos clients qui peuvent désormais s'exprimer
- ✓ Optimisation de l'expérience client proposée
- ✓ Réengagement et hausse de la fidélité Client
- ✓ Recrutement de nouveaux clients grâce à une e-réputation en hausse

**+ de trafic**

**Augmentation du chiffre d'affaire**

**Meilleur contrôle de votre activité**



# MISE EN PLACE DU SYSTÈME D'ÉCOUTE



## EXPÉRIENCE CLIENT

Le client effectue son achat en magasin ou effectue votre prestation de service.

## COLLECTE DES AVIS

A J+1, le client reçoit un email l'invitant à s'exprimer en ligne sur son expérience d'achat

Au travers d'un simple dépôt de fichier contact. (Automatisation possible)

## PARTAGE DES AVIS

Les clients très satisfaits partagent leurs avis sur votre page Google et font monter votre E-réputation

## CONSULTATION DES RÉSULTATS

Les réponses de vos Clients sont regroupées sur le service web LaVoixdeVosClients. Vos accès permettent de consulter les résultats au global et/ou par magasin.

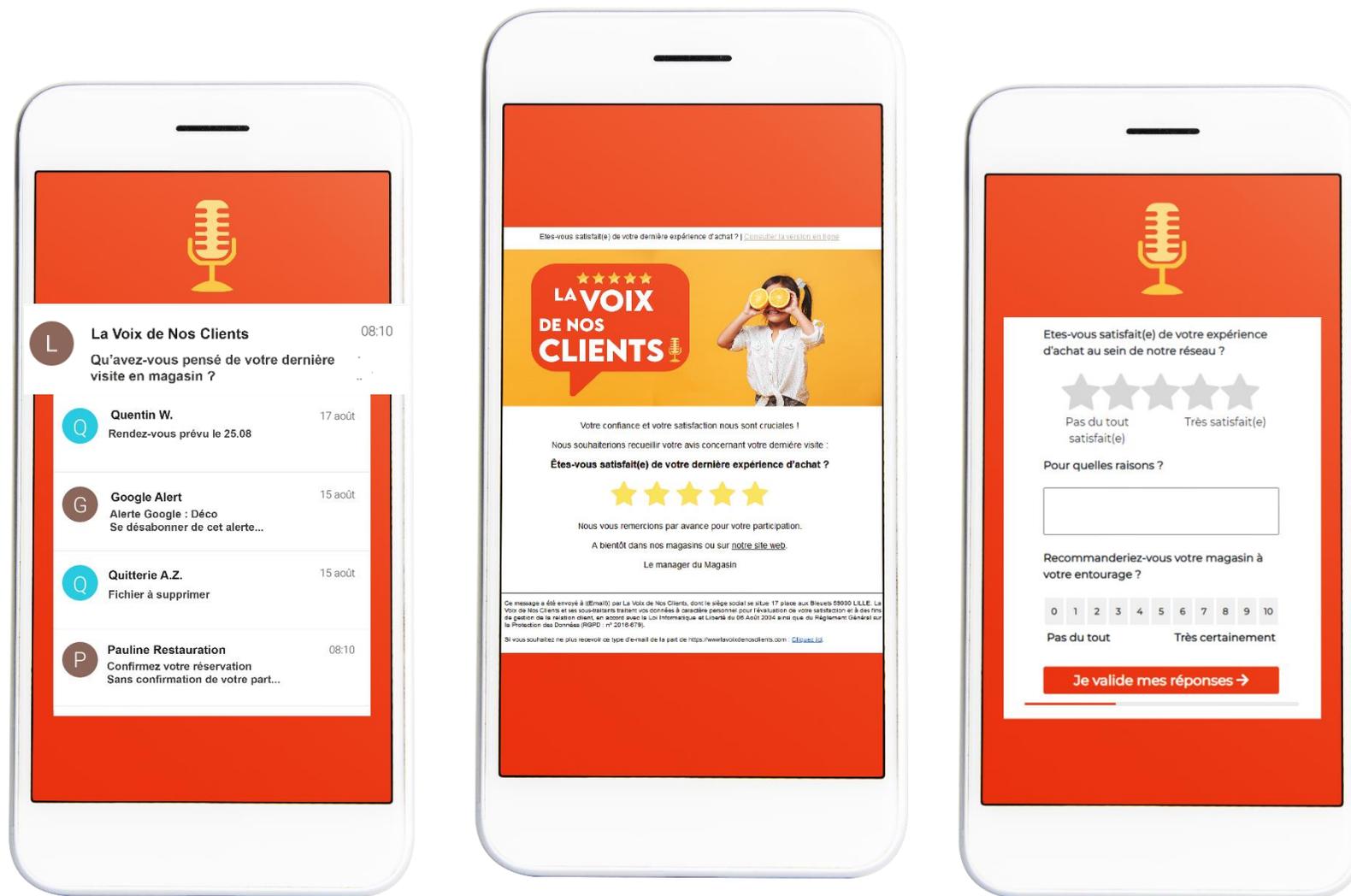
## PILOTAGE DE VOTRE ACTIVITÉ

Vous gérez directement la satisfaction de vos clients à partir de la plateforme : Recontact, identification des bonnes pratiques, suivi de vos performances!

# EXEMPLE SUR SMARTPHONE

**Collecte du ressenti de vos Clients par Email\* responsive.**

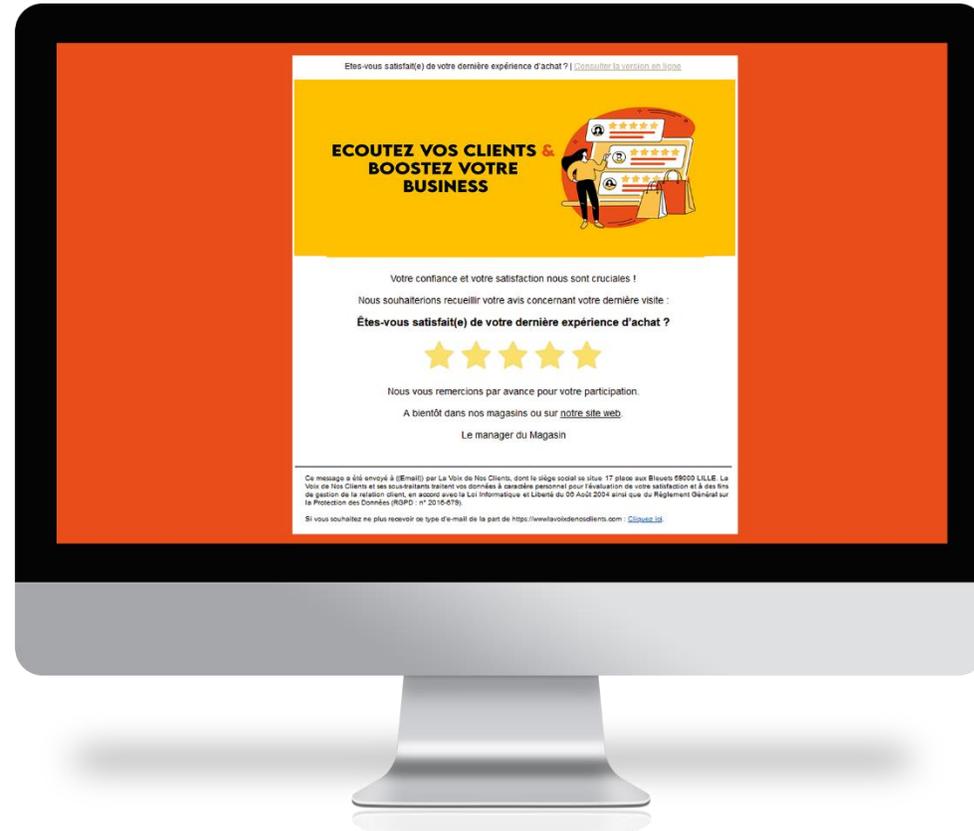
**+50% de vos Clients le recevront sur leur smartphone**



\*Les envois d'emails sont gérés chaque jour par le serveur LVDNC pour optimiser la délivrabilité.

# LE PILOTAGE DE VOS CLIENTS

La Solution pour optimiser votre **business** grâce à la prise en compte de vos avis Client !



En push:  
**Alerte clients insatisfaits**



■ Consultation des principaux KPI et leurs évolutions : Satisfaction, Recommandation...



■ Satisfaction détaillée : personnel, magasin, offre, caisse ... (critères à personnaliser à votre activité)



■ Recontact des clients insatisfaits = contrôle de la perte de client.



■ Consultation des commentaires clients = Best practices



■ Classement des points de vente = Emulation du réseau



→ Augmentation de votre E-réputation

# TARIF

## UNE OFFRE UNIQUE POUR UN SERVICE TOUT COMPRIS !



Dès 1 canal de vente / site web

50€\* / mois / canal de vente



- ✓ Récoltez vos avis clients
- ✓ Comprenez leurs attentes
- ✓ Partez à la reconquête de vos clients insatisfaits
- ✓ Managez vos Magasins
- ✓ Partagez ces avis sur Google et booster votre commerce

\*Dégressif en fonction du nombre de point de vente



**AMÉLIE LEFÈVRE**

**BUSINESS DEVELOPER LLVDNC**

[a.lefevre@mdtc.fr](mailto:a.lefevre@mdtc.fr)

06.33.93.26.11



**CONTACTEZ-MOI !**

# NOTRE INSTITUT

Depuis sa création en 2006, **l'institut s'est spécialisé dans la mise en place de SOLUTIONS D'ÉCOUTE SUR-MESURE.**

L'institut, composé de 20 experts, forme une équipe performante alliant **compétences marketing** et savoir-faire en technologies **web** pour construire **LA plateforme et l'accompagnement** qui répondront à vos besoins.

## ACCOMPAGNEMENT

Une équipe dédiée

Mise en place du projet sur-mesure

Coaching, formation et pilotage de la satisfaction Client

## INNOVATION

Plateforme multicanale internationale

Développement des API

Gestion des avis Google

## ETUDES

Module d'analyse poussé au sein de la plateforme

Audit et recommandations Marketing

Outils dédiés : Test-Concept...



**+50**  
Baromètres



**+23**  
Langues



**+15 M**  
D'invitations /an



**+1,5 M**  
Réponses /an



**+80**  
Etudes ad'hoc /an



**+150K**  
avis Produit publiés