



## Reputation

# Comment Reputation aide Renault dans sa stratégie centrée sur le client ?

## Une collaboration à l'écoute du client.

Le **groupe Renault, constructeur automobile multinational français créé en 1899**, était à la recherche d'un véritable **Programme d'Expérience Client au sujet de la marque** afin d'adopter une **stratégie d'amélioration "centrée client"**.

Ainsi, pour évoluer en corrélation avec le marché et sa transformation, **Renault s'est associé à Reputation** pour mettre en place une solution centralisée d'e-Reputation, Voix du Client (VoC) afin de stimuler les ventes de véhicules à travers leur réseau mondial de concessionnaires.



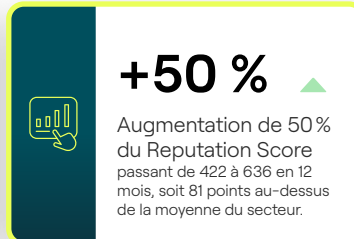
La plateforme de Reputation offre **une vue innovante et à 360 degrés des points forts** de notre marque et de ceux que nous devons améliorer tout au long du parcours client.

Nous sommes ravis de nous associer au cours des prochaines années pour optimiser l'expérience client de RENAULT.



## La stratégie d'expérience client Renault a pour missions :

- D'écouter tous les retours d'expérience client, avis et notations.
- D'agir en fonction des commentaires des clients.
- De conduire des améliorations opérationnelles au niveau des concessionnaires.



## Avis Clients

Grâce aux **fonctions de gestion des avis et des enquêtes de satisfaction de la plateforme en Saas de Reputation**, Renault a été en mesure d'augmenter considérablement son **taux de réponse** et de réaliser une progression impressionnante du nombre d'**avis entrants**.

De ce fait, Renault a **relevé sa note Google positivement à travers le réseau de concessionnaires**.

Au moyen de cette collaboration avec Reputation, le groupe a vu :

- **Plus de 650 000 avis générés dans 32 pays** créant un impact positif sur leur référencement naturel dans les moteurs de recherche.
- **Augmentation de 10 % du sentiment positif dans les avis Google.**

## Voix du Client (VoC) – Enquêtes de satisfaction

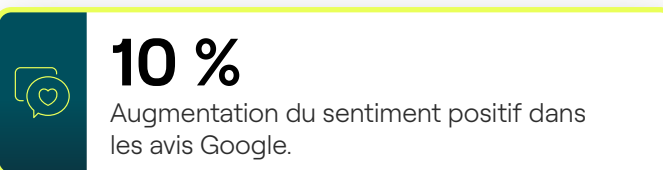
Grace à la plateforme, le groupe publie 4 enquêtes en accord avec le programme VoC de Renault : **Ventes, Service, Test Drive et Centre d'appels**, à travers les marques **Renault, Dacia, Lada et Alpine** dans les zones géographiques concernées.

La **gestion des alertes et réclamations** au sein de la plateforme permet de créer des tickets basés sur les réponses aux enquêtes avec des règles d'automatisation et d'établir des standards de service client tels qu'une réponse en temps voulue.

## Reputation Score

Pour surveiller, comprendre et analyser la perception des marques du groupe, Reputation a accompagné le groupe avec sa technologie unique : le **Reputation Score**, une solution qui permet de **comparer les scores (en pour mille) aux autres acteurs du secteur ainsi que sa moyenne**.

Depuis son partenariat avec Reputation, le groupe a atteint un Taux de Réponse de 98 % aux avis clients.



Le but recherché est de faire de cette Plateforme un outil pour manager la satisfaction de nos clients dans le service.

Grâce à l'Enquête VoC et au Dealer e-Reputation, nous souhaitons faire de cette plateforme un véritable outil de management et de pilotage de la satisfaction client.



Stéphane Cottin

(Directeur Qualité Commerce VP, DQ-C, Groupe Renault)

Découvrez l'ensemble de nos solutions dédiées au secteur **Automobile** →