

## Il nous font confiance

/Novembre 2019

### Une attention particulière portée aux clients premium

Les bornes Je Donne Mon Avis permettent de recueillir efficacement les avis spontanés des clients.

Elles sont attrayantes, entièrement personnalisables et fiables.

# Cas client

## SNCF – Salons Grand Voyageur

Soucieux de capter les avis de ses clients, dès 2013 la SNCF a mis en place un programme Customer Voice avec Je Donne Mon Avis, dans plusieurs salons Grand Voyageur dans les gares de Paris. En 2016, Je Donne Mon Avis équipe tous les salons Grand Voyageur SNCF en France avec ses bornes tactiles épurées *Slimline*.



*La SNCF met en place une stratégie d'écoute client pour ses clients « Grands Voyageurs ».*

Il s'agit, grâce au recueil d'avis spontanés sur des bornes, d'écouter les clients en temps réel pour mieux les servir. Et par n'importe quels clients : des clients premium, qu'il convient de choyer tout particulièrement.

Parmi les avantages dont ils disposent les clients premium de la SNCF, on trouve :

- Des réductions sur les trajets et des services exclusifs : chauffeur ou location de véhicule par exemple.
- Des espaces réservés : les Salons Grand Voyageur dans les **12** plus grandes gares de France.

C'est cette qualité de « clients premium » qui a poussé la SNCF à assurer aux voyageurs une satisfaction optimale, à tout moment.

Ainsi, depuis la mise en place du partenariat en 2014 - donc bientôt 6 ans, le système produit d'excellents résultats.

## Contactez-nous

---

Je Donne Mon Avis  
Experts en e-réputation,  
recueil et gestion des feedback

Adresse  
1480 Avenue d'Arménie  
13120 GARDANNE

Téléphone  
+33 9 51 77 21 29

E-mail  
contact@jedonnemonavis.com

Site web  
jedonnemonavis.com

## Notre collaboration en 3 questions

**Q1. Pouvez-vous nous donner des exemples d'améliorations concrètes mises en place grâce aux retours des clients ?**

R. Bien sûr, et elles sont nombreuses. D'abord, les machines à café ont été remplacées par un nouveau modèle de qualité supérieure. Nous avons mis à disposition de porte-manteaux supplémentaires dans les sanitaires, enrichi notre offre presse sur les thèmes recherchés par les clients, et ainsi amélioré les espaces détente.

**Q2. A quoi ressemble une borne de recueil d'avis dans vos Salons ?**

R. Les bornes sont très visibles, tout en ayant un design épuré et moderne.



**Q3. Etes-vous satisfaits du fonctionnement des bornes Je Donne Mon Avis ?**

R. C'est un grand OUI, à en croire le Directeur Général CRM Services de la SNCF, Bertrand L. : « *Depuis l'utilisation de Je Donne Mon Avis, nous avons largement augmenté la satisfaction client de nos Salons. Nos plans d'action sont permanents, et inspirés par les clients* ».

Je Donne Mon Avis permet donc une amélioration continue des services, y compris pour les clients premium. Ils sont en effet une clientèle fidélisée, et dont la rétention est un enjeu essentiel.

---

***Pour en savoir plus, visitez notre site internet, dans la rubrique solutions>bornes. A bientôt !***

---