



Medallia

Exploitez toute la puissance du Net Promoter Score

Net Promoter Score

Le Net Promoter Score (NPS®) est un outil très puissant qui permet de mesurer la fidélité client et, par conséquent, l'état de santé de l'entreprise. Il se base sur une question simple : « quelle est la probabilité que vous recommandiez cette entreprise à un ami ou à un collègue ? » La solution de Medallia vous permet d'opérationnaliser les données qui en résultent et de pousser votre entreprise à agir. Vous pouvez analyser le « pourquoi » derrière le score NPS, prioriser les investissements et partager des données exploitables à travers votre organisation pour stimuler l'engagement et favoriser une dynamique d'amélioration.

Pour que les données du NPS soient réellement exploitables, elles doivent être présentées sous une forme qui puisse être comprise par tous les membres de votre équipe. C'est pourquoi Medallia le formule de manière simple et accessible. Contrairement aux autres plateformes, la solution Medallia a été conçue pour permettre une utilisation universelle, de la direction aux employés de première ligne, avec un minimum de formation et de support technique. Nos rapports intuitifs, qui s'ajoutent à la précision de mesure du NPS, vous permettent de vous concentrer sur la prise d'action, et non plus de vous battre avec des données.

Ce que la solution Medallia NPS peut faire pour vous

La solution de Medallia est idéale pour maximiser l'efficacité de votre entreprise dans le contrôle et la gestion de son score NPS. Elle transforme ces données en une base immédiatement exploitable par l'intégralité de votre organisation et favorise la création d'une dynamique d'amélioration. Nous vous fournissons les capacités et les outils nécessaires pour assurer votre succès, depuis la gestion des enquêtes de grande envergure à la prise d'action telles que la mise en place de vos objectifs.

Connectez et intégrez. Pour rendre le NPS opérationnel, vous avez besoin d'une organisation connectée. Medallia propose un système configuré en fonction de vos groupes d'utilisateurs, de votre structure hiérarchique et de votre flux de travail. Ce système permet également d'intégrer les données de votre NPS à votre logiciel CRM, de gestion des contacts et bien d'autres encore. Il peut gérer des enquêtes de grande envergure et fournir des rapports en temps réel. En d'autres termes, il vous offre une vision complète et en direct du parcours de vos clients. C'est ça, le NPS de Medallia.

Accédez, partagez et apprenez. Vos données NPS sont nettement moins performantes en silo. Medallia vous aide à les partager, au sein de votre organisation, dans le monde entier et dans toutes les langues prises en charge par les navigateurs. Son interface intuitive facilite l'apprentissage à tous les niveaux de votre organisation, avec un minimum de formation et encore moins de support technique. Cette portée et cette simplicité sont essentielles pour susciter un engagement durable, créer une culture d'entreprise centrée sur le client et favoriser une dynamique d'amélioration au sein de votre société.

Planifiez et exécutez. Le véritable pouvoir du NPS réside dans sa capacité à susciter l'action. Grâce à Medallia, vous pouvez gérer tous vos points de contact et responsabiliser les équipes de chaque département sur le rôle essentiel qu'elles ont à jouer dans l'expérience client. Assurez le suivi des clients insatisfaits, résolvez leurs problèmes et transformez-les en promoteurs. À l'aide de notre module Action Planner, vous êtes en mesure d'identifier et de hiérarchiser les actions qui permettront de générer des améliorations, d'augmenter vos scores NPS et de contribuer directement à l'augmentation des revenus de votre entreprise.

Suivez et mesurez. Comment vos décisions affectent-elles votre score NPS ? Dans quelle mesure vos actions destinées à améliorer l'expérience client sont-elles efficaces ? Quel impact ont-elles sur votre chiffre d'affaires ? En reliant vos données financières et opérationnelles au système Medallia, vous obtenez une vision claire des résultats et du retour sur investissement de vos actions.

Créez une approche centrée sur le client et augmentez vos revenus grâce au NPS

Sous l'impulsion de son PDG, un client de Medallia, l'une des plus grandes sociétés retail au monde, a voulu se redéployer au service des clients. Comment ? En favorisant le développement d'une culture d'entreprise centrée sur le client. Pour suivre et rendre opérationnel cet effort à tous les niveaux de l'entreprise, la société fait le choix d'intégrer le programme NPS de Medallia. Avant d'utiliser Medallia, leur programme de « Voice of the Customer » se limitait à 200 000 sondages papier envoyés par courrier et qu'une équipe dédiée (et organisée en silo) lisait avant d'y répondre individuellement. Grâce à Medallia, la société est désormais capable de communiquer avec ses clients par mail ou via mobile, et de recueillir la voix du client suite à chaque interaction, dans les points de vente e-commerce, lors des achats en magasin et la livraison.

En reliant le NPS et le feedback qui l'accompagne au comportement d'achat des clients, l'entreprise a pu identifier les points sensibles et les opportunités qui ont des effets réels sur ses revenus. Par exemple :

- ✓ Les clients accueillis par un vendeur dépensent 18 % de plus que ceux qui ne sont pas accueillis.
- ✓ Les clients accompagnés par un vendeur dépensent en moyenne 28 % de plus que les clients qui ne le sont pas.
- ✓ Les promoteurs présentent un taux de visite 9 % plus important et dépensent plus par visite que les détracteurs.

Avec de telles données, il est facile de comprendre pourquoi l'expérience client fait maintenant partie intégrante de la stratégie commerciale de l'entreprise. Elle a, par exemple, utilisé le feedback recueilli pour développer un cadre de vente entièrement nouveau, axé sur l'engagement du client. Ce fut loin d'être un investissement mineur. En six semaines seulement, l'entreprise a formé plus de 130 000 associés dans près de 1 000 magasins, en se basant sur les feedbacks clients.

Depuis le déploiement de ce nouveau programme, les résultats ont été remarquables. Le score NPS est en hausse de 10 points. Les ventes en ligne ont augmenté de plus d'un milliard de dollars pour chacune des trois dernières années. Les bénéfices par action ont grimpé en flèche pour excéder 300 % d'augmentation. Et le cours de l'action de l'entreprise a plus que doublé entre 2009 et 2012.

Le programme NPS de Medallia permet aux équipes non seulement de gérer et de suivre leur score NPS, mais aussi et surtout de prendre des mesures qui génèrent vraiment des résultats.

À propos de Medallia

Medallia est pionnier et leader de la gestion de l'expérience. Medallia Experience Cloud, notre plateforme SaaS reconnue par les analystes du secteur, est la solution leader du marché pour comprendre et gérer les expériences des clients, des employés et des citoyens. Medallia capture les signaux d'expérience des parcours quotidiens, qu'il s'agisse d'interactions réelles, digitales ou par le biais de l'IoT. À l'aide d'une IA propriétaire, Medallia fournit en temps réel des informations prédictives et personnalisées qui permettent d'orienter l'action et d'obtenir des résultats tangibles et mesurables. Avec Medallia Experience Cloud, nos clients peuvent réduire le taux d'attrition, transformer les détracteurs en promoteurs et acheteurs, créer des opportunités de ventes additionnelles, et ainsi générer un retour sur investissement clair et immédiat. www.medallia.com.

Suivez-nous :

 [medallia-inc](https://www.linkedin.com/company/medallia-inc)

 blog.medallia.com

 [@Medallia](https://twitter.com/Medallia)

© Medallia®, le logo Medallia et les noms et marques associés aux produits Medallia sont des marques commerciales de Medallia et/ou de ses filiales. Net Promoter, Net Promoter Score et NPS sont des marques déposées de Bain & Company, Inc., Fred Reichheld et Satmetrix Systems, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.