#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Développer et diffuser la connaissance clients auprès de tous les collaborateurs de l'entreprise

Une étude Usages et Attitudes, réalisée en 2019, a fait émerger 5 typologies / profils de clients. FDJ a souhaité enrichir cette étude et donner vie à ces groupes de joueurs, c'est-à-dire comprendre leurs besoins derrière leurs comportements, pour pouvoir améliorer leur expérience.
Plusieurs collaborateurs issus de différentes directions et Business Units, sont allés rencontrer ces 5 profils de clients, dans plusieurs villes, pour décrypter les comportements des joueurs et identifier des personae. FDJ a ainsi connecté les métiers avec les clients, pour comprendre leurs fonctionnements, besoins, parcours, moments de vérité et enjeux, pour mieux les satisfaire.
Cette démarche a permis de développer un outil culturel, le Kit Joueurs, en partant des besoins des collaborateurs en termes d'informations sur les clients, en itérant avec eux, pour construire cet outil.
Le Kit Joueurs donne des infos sur :
le profil des clients, leurs caractéristiques principales,
les comportements et modes de jeu
les parcours clients, avec les moments de vérité, les émotions associées, des verbatims.
Et les leviers d'action : les incontournables à activer pour FDJ pour chaque typologie de joueurs, pour construire des offres et des services.
Cet outil a permis de rendre concrets et vivants les différents profils clients FDJ. Il aide aussi les collaborateurs à mieux connaître les besoins associés aux jeux, les usages autour de nos offres, les problématiques rencontrées, les enjeux, pour in fine … satisfaire le client !
Les profils des joueurs sont exposés au sein du Studio Clients (espace collaboratif dédié à l'expérience clients dans les locaux de la FDJ), accessibles de tous les collaborateurs.
Ce Kit Joueurs a été mis à jour en 2023 dans une version adaptée aux besoins évolutifs des collaborateurs.

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

La connaissance clients est diffusée en continu, à travers différents dispositifs d'acculturation internes, dont une émission spéciale sur la composition et les clés de la satisfaction clients, au regard de la promesse clients, des engagements clients, des parcours clients et des 5 profils de clients.

AVANTAGES COLLABORATEURS

Comprendre concrètement qui sont les clients FDJ et les raisons de leurs comportements.
Comprendre comment contribuer à l'amélioration de l'expérience des clients vis-à-vis des 5 profils de clients.
Proposer des produits / services pertinents et adaptés.

AVANTAGES ENTREPRISE

Avoir une meilleure connaissance clients.
Acculturer toute l'entreprise à la connaissance clients.
Identifier la cible des métiers et le problème qu'elle rencontre, aller à sa rencontre pour comprendre quel est le problème rencontré et ensuite imaginer des solutions. Connecter tous les collaborateurs de l'entreprise aux besoins / attentes du client. Pointer les endroits importants pour le client et le business.

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Mettre à jour et faire évoluer cet outil au regard des besoins et enjeux des collaborateurs dans leur activité et métier.
Accompagner tous les métiers de l'entreprise à mieux connaître les clients

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

(préparation aux entretiens clients, guide de conversation, analyse, livrable…). Cette bonne pratique a été partagée par Florence BOUCHOT (FDJ) lors d'un vis-ma-vie. Vous retrouverez leurs coordonnées sur l'extranet de l'AMARC et les dates de nos prochains Clubs Métiers !

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris