



Avis clients en boutique... la guerre des étoiles

Depuis le 1^{er} juillet 2015, 22 boutiques testent un dispositif qui permet aux clients de noter leur passage



■ Le parcours client

- Suite à sa visite en boutique, le client reçoit un mail l'invitant à « raconter son histoire ». Recommande-t-il la boutique à ses proches ? A-t-il été bien accueilli, écouté, conseillé ? La solution proposée lui convient-elle ? A-t-il attendu ?
- Le responsable de boutique est averti de l'avis et choisit de le publier, avec modération si besoin : le nom du conseiller ou les insultes sont expurgées du commentaire.
- En fonction de l'avis recueilli, le responsable de boutique peut répondre, apporter des précisions, et le client est averti par mail.

■ Les arguments pour l'expérimentation

Selon les concepteurs, cette expérimentation « tout bénéf » est censée :

- Générer de la fierté vendeur, en valorisant leurs compétences et leur relationnel ;
- Rendre le responsable de boutique acteur de la satisfaction client en l'impliquant un peu plus dans « l'excellence » via les réponses apportées aux clients ;
- Refléter l'implication des clients et leur attachement à la marque Orange ;
- Mettre en visibilité les points à améliorer au sein des boutiques pour une « expérience client incomparable ».

Pas d'étoile pour cette expérimentation !!

Outre qu'aucune Instance de Représentation du Personnel n'a été consultée sur ce dossier, ce test appelle plusieurs remarques :

Quelle utilité ?

L'AD dispose déjà de plusieurs indicateurs forts et fiables concernant l'expérience client en boutique : le sondage 100% boutique et les sondages parcours achat mobile, internet, Open et fibre, soit 5 au total. Quel intérêt, pour le client et pour Orange, de rajouter une évaluation supplémentaire ? Sans parler des « labellisations » des boutiques (bronze, argent, or et platine)...

Compétition contre esprit d'équipe !

Cela ne va-t-il pas entraîner d'autre part une concurrence entre boutiques, voire entre vendeurs, devenant une source de stress supplémentaire devant le « client roi » ? Ce système de notation publique, utilisé depuis longtemps sur internet pour les hôtels ou restaurants, comporte aussi ses travers. Il est tellement facile de se « lâcher » derrière un écran ! La direction va-t-elle en tenir compte pour décerner des bons points...ou des bonnets d'âne ?

Du temps en moins et du stress en plus...

Enfin, les responsables de boutique ont-ils tous le temps et les compétences pour administrer ce type de système ? La gestion des avis sur internet est un métier à part entière, et les responsables de boutique sont loin de tous maîtriser les subtilités du « community management », travail à temps plein et non « tâche plaisir » comme cela a été présenté. Ils pourraient aussi être tentés de modérer trop largement les avis défavorables, rendant l'outil caduc et renforçant la méfiance des internautes envers les avis trop flatteurs, comme cela est le cas pour d'autres secteurs d'activités.

La CFE-CGC revendique

- ➔ Une consultation de vos Instances de Représentation avant toute extension de l'expérimentation
- ➔ Une formation des responsables de boutique à ces nouveaux outils
- ➔ Une validation par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) de ce dispositif

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Version électronique avec liens actifs

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

Vous abonner gratuitement à nos publications

bit.ly/abtCFE-CGC

Nous suivre

 facebook.com/cfecgc.orange

 twitter.com/CFECCGOrange



Vos correspondants CFE-CGC

Florence Le Lepvrier - 06 89 73 50 07
Arnaud Chaumeil - 06 75 21 41 12
Matthieu Robert - 06 73 37 34 49

**Tous vos contacts CFE-CGC
dans l'annuaire du syndicat**

bit.ly/annuaireCFECCG



www.cfecgc-orange.org

Abonnez-vous gratuitement !

Pour recevoir nos publications par mail, compléter le coupon et (au choix) :

- le scanner et l'envoyer par mail à info@cfecgc-orange.org
- le remettre à un représentant CFE-CGC Orange
- **ou bien** : vous abonner en ligne <http://bit.ly/abtCFE-CGC>

Sur le site www.cfecgc-orange.org :

- télécharger notre livret d'engagement : <http://bit.ly/livretCFE-CGC>
- adhérer : <http://bit.ly/adhererCFE-CGC>

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique exclusivement destiné à la gestion de vos abonnements, et sont traitées de manière confidentielle. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en écrivant à la CFE-CGC Orange.



Je choisis mes publications

- lettre

**COMPRENDRE
& AGIR**

(actualité sociale du Groupe, 3 n° / an)
+ revue de presse mensuelle

- lettre

**EPARGNE
& ACTIONNARIAT
SALARIES**

(analyse de la stratégie,
décryptage de l'épargne salariés, 3 n° / an)
+ mails pratiques épargne salariale
+ revue de presse mensuelle

Je complète mes coordonnées

- Madame Monsieur

Prénom / Nom

Établissement (CE)

Vous pouvez recevoir nos informations sur une ou deux adresses.
Complétez selon votre choix :

mail pro

mail perso

téléphone mobile