

Roady choisit WizVille pour optimiser ses expériences clients en temps réel

Spécialiste de l'équipement, de l'entretien et de la réparation automobile, Roady a lancé en 2017 son programme d'écoute client, Roady Advisor, en partenariat avec WizVille. Cette collaboration permet à l'enseigne d'améliorer en continu la qualité des services et expériences proposés à ses clients, pour leur plus grande satisfaction.

Un programme d'écoute client à grande échelle, signé WizVille

Depuis plus d'un an, après chaque prestation, les clients de l'enseigne Roady reçoivent un questionnaire de satisfaction par email ou sms, propulsé par WizVille sous le nom de Roady Advisor. Une démarche mise en place par l'enseigne dans l'optique de toujours proposer le plus haut niveau de qualité de service possible à ses clients.

Une hausse du Net Promoter Score de 10% en un an

Les collaborateurs de l'enseigne accèdent aux résultats via des tableaux de bord personnalisés, depuis lesquels ils peuvent visualiser les verbatims clients, les principales statistiques, mais également les points forts et axes d'amélioration pour chaque centre auto. En améliorant continuellement les expériences clients sur la base de ce feedback, Roady a vu son Net Promoter Score grimper de 10% en un an et s'est vu desservir le titre de "Meilleure chaîne de magasins de l'année" dans la catégorie "services et accessoires automobile".

Des avis clients diffusés pour une transparence totale

Roady a également fait le choix de la transparence en publiant l'ensemble des avis clients recueillis via Trustville, le tiers de confiance de diffusion d'avis clients vérifiés, proposé par WizVille. Une évidence pour Sylvain Mauberret, directeur Général de Roady : *"La diffusion des avis en ligne suivant la norme Afnor est un gage de transparence. Nos équipes effectuent les prestations en atelier suivant un cahier des charges strict, avec une approche professionnelle, c'est donc très naturellement que nous diffusons les avis au plus grand nombre."* L'enseigne a ainsi diffusé près de 25 000 avis clients vérifiés sur les 12 derniers mois, dont une grande majorité sont positifs. Plus de 90% des clients de l'enseigne se disent en effet très satisfaits des produits, services et expériences proposés par Roady.

Un engagement fort des équipes WizVille

Si le partenariat Roady-WizVille a aussi bien fonctionné, c'est notamment grâce à l'engagement fort des équipes WizVille. *"Grâce à cet accompagnement, l'appropriation de l'outil par l'ensemble des utilisateurs a été très rapide."*, précise Sylvain Mauberret. *"Au*

quotidien, Roady Advisor est totalement intégré à la routine de travail des équipes de nos centres : C'est le nouveau réflex du matin."

A propos de Roady

Avec près de 350 points de vente en France et au Portugal, Roady est un acteur incontournable du secteur de l'entretien et de la réparation automobile. Membre du réseau des Mousquetaires, il bénéficie d'un positionnement prix offensif, aussi bien au niveau de ses prestations techniques (entretien et réparation) qu'au travers de la vente de produits en magasin.

Plus d'informations sur roady.fr

A propos de WizVille

WizVille est une plateforme SaaS de Customer Feedback Management conçue pour aider les entreprises à savoir ce que leurs clients pensent et veulent. Grâce aux technologies les plus récentes, elle permet aux entreprises d'impliquer le plus simplement possible l'ensemble de leurs collaborateurs dans la prise en compte du feedback de leurs clients et prospects.

WizVille a rapidement su convaincre de grandes entreprises telles que Total, le Groupe Etam, Schmidt, Jardiland, Gan, Chantelle... Au total, plus de 50 entreprises répartis dans 15 pays sur les 5 continents utilisent les services de WizVille pour améliorer l'expérience et la satisfaction de leurs clients au quotidien.

Plus d'informations sur wizville.fr