

ConsumerLab lance une nouvelle solution interactive de pilotage de l'expérience client

Paris, le 24 février 2013 - ConsumerLab annonce le déploiement d'une solution permettant de piloter et améliorer l'expérience client en temps réel.

Chaque jour les consommateurs interagissent avec les marques. Ils se rendent en boutique, appellent les services clients, envoient des emails, communiquent sur les réseaux sociaux.

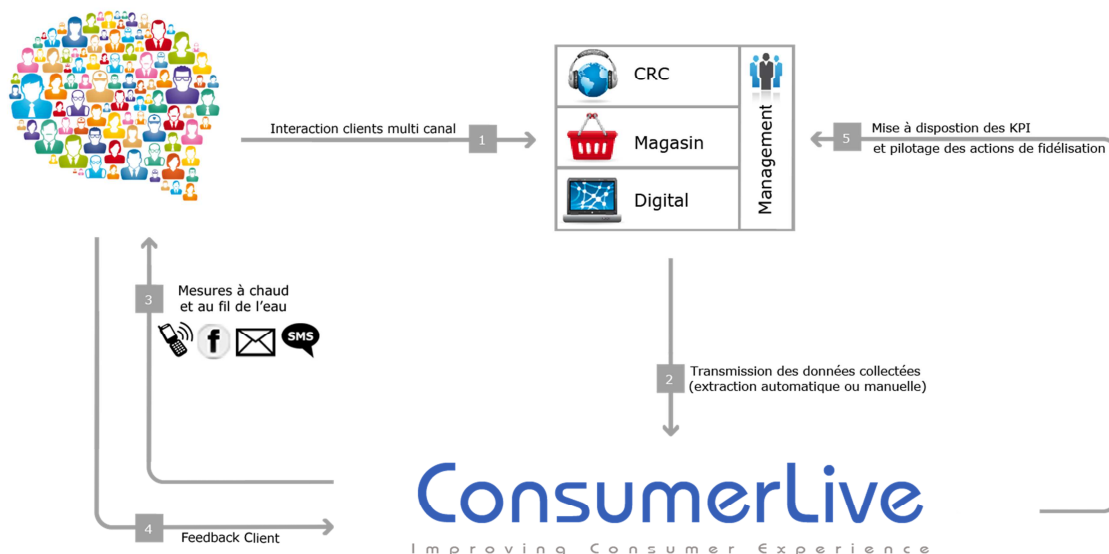
Chacun de ces points de contact sont autant d'expériences quotidiennes avec les marques qu'il est nécessaire de mieux gérer. Ces expériences déterminent, en effet, la propension des consommateurs à devenir des promoteurs. Des interactions positives avec les marques renforcent la fidélisation, la tendance au ré-achat, mais également la volonté de recommander la marque. Autant d'enjeux que tout dirigeant, responsable marketing, ou responsable de la relation client cherche à comprendre et à développer.

Après plusieurs mois de recherche et développement, ConsumerLab offre aux entreprises un nouvel outil permettant de comprendre et agir en temps réel en cas d'insatisfaction : **ConsumerLive®**

Les bénéfices de ConsumerLive sont multiples :

- Agir immédiatement auprès des clients insatisfaits
- Améliorer les process de l'entreprise
- Positionner les feedbacks clients au cœur de l'organisation et du management de proximité
- Transformer des résultats d'études en leviers d'actions opérationnelles

Le principe consiste à recueillir la perception à chaud d'un consommateur sur les services ou produits d'une entreprise après un contact quel que soit le canal, web, boutique, téléphone. ConsumerLive pilote l'intégralité du process post transactionnel, de la collecte des données après une interaction jusqu'au pilotage en temps réel des actions de fidélisation auprès des clients.



Cette innovation s'inscrit dans une démarche de grande opérationnalité des études Marketing Client.

Comme l'explique Aurélien Gagnic, Directeur Général de ConsumerLab : « cette solution est un tournant majeur pour nos clients car pour la première fois un outil est capable de mixer des données comportementales (issues des CRM) et des données attitudinales (via des enquêtes clients). Ainsi, nous offrons aux entreprises la capacité de piloter au fil de l'eau des feedbacks clients à travers une série d'indicateurs opérationnels tournés vers la mise en place d'actions pro actives et instantanées ».

Pour Thomas Le Guernic, Directeur du développement : « ConsumerLive est déjà utilisé par plusieurs grands groupes internationaux leaders sur leur secteur. Ces projets nous ont permis de mettre en place un mode de pilotage spécifique axé autour de 3 domaines de compétence : animation de la satisfaction dans l'organisation, gestion des systèmes d'information et accompagnement à la conduite du changement. »

Pour de plus amples informations, contactez Thomas Le Guernic au 01 46 10 11 06 ou par email : tleguernic@colorado-consumerlab.com

A propos du Groupe Colorado :

Le Groupe [Colorado](#) a été cofondé en 2003 par Patrice Mazoyer. La société s'est développée autour de l'idée que la qualité de service et l'optimisation de la relation client multi-canal, étaient un gigantesque marché potentiel, structuré par des besoins majeurs et non satisfaits, notamment pour des raisons culturelles et organisationnelles.

En février 2009, l'offre de services du Groupe (conseil et formation) s'est enrichie grâce à l'acquisition de la société 100% Satisfaction, spécialiste innovant et reconnu des études clients et du Mystery Shopping. Le 1er juin 2012, 100% Satisfaction devient Colorado [ConsumerLab](#) et réorganise ses activités.

Le 1er juin 2012, La société Nexstage rejoint Colorado Groupe et vient renforcer son pôle conseil. Ce nouvel ensemble devient le spécialiste du marketing et de la performance de la Relation Clients.

Le Groupe Colorado est ainsi devenu un acteur innovant de la génération de performance dans les dispositifs de relation client multi-canal (centres de contacts, points d'accueil et points de vente, internet).

Le Groupe Colorado est associé à un fond d'investissement spécialiste de l'investissement dans les entreprises innovantes.