

# AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT



**DECATHLON : UNE GESTION DES  
RÉCLAMATIONS OPTIMISÉE GRÂCE  
À NOTRE SOLUTION NOVATRICE**

## **DECATHLON, CONFORTE SA POSITION DE LEADERSHIP EN INTÉGRANT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES**

DECATHLON est une entreprise renommée de vente au détail d'articles de sport, fondée en 1976 en France. Avec une forte présence dans plus de 60 pays, DECATHLON se consacre à rendre le sport accessible à tous, quel que soit l'âge, l'origine ou le niveau de compétence. Sa mission est de promouvoir un mode de vie actif et d'apporter la joie du sport aux gens du monde entier.



Cependant, DECATHLON a reconnu le rôle crucial d'une gestion efficace des réclamations pour offrir à ses clients une expérience remarquable. Pour relever les défis inhérents à la gestion des réclamations clients, DECATHLON s'est allié à notre solution de gestion des réclamations à la pointe de la technologie.

## **QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX DE DECATHLON ?**

Comme de nombreuses entreprises cherchant à améliorer la gestion des réclamations et à consolider les relations avec les clients, Decathlon est amené à gérer le traitement, le suivi et la résolution des réclamations de manière efficace, rapide et adéquate. L'absence d'une solution adaptée pour dématérialiser et rationaliser ce processus peut entraîner des retards dans le traitement des réclamations, une baisse de la satisfaction des clients et des retombées financières éventuellement néfastes.

Pour faire face à ces défis et garantir une meilleure gestion des plaintes, DECATHLON s'est tourné vers Complaints Manager, une solution globale et innovante conçue spécifiquement pour répondre aux besoins de l'entreprise en termes de gestion des plaintes.

## **Résolution inconsistante des réclamations**

DECATHLON a dû faire face à des processus de résolution des plaintes disparates, ce qui s'est traduit par des délais de réaction et des conséquences variées. Cette inconsistance a eu un impact négatif sur la satisfaction et la fidélité des clients.

## **Visibilité et suivi restreints**

DECATHLON n'avait pas de véritable système de suivi et de contrôle de l'état des réclamations des clients, ce qui a entraîné des difficultés pour détecter les goulots d'étranglement et assurer des résolutions en temps opportun.

## **Des opportunités manquées pour un engagement proactif**

DECATHLON souhaitait une approche proactive pour identifier et résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne se transforment en réclamations. L'entreprise ne disposait pas des outils nécessaires pour saisir et exploiter les signaux d'alerte précoces, ce qui la rendait réactive plutôt que proactive dans ses efforts de service à sa clientèle.

## Comment Complaints Manager a relevé les défis de Decathlon ?

Notre solution comporte des modules adaptés et fonctionnels qui traitent l'ensemble des besoins et des enjeux auxquels DECATHLON est exposé. Chaque module aborde efficacement des problématiques spécifiques et offre des solutions sur mesure pour une gestion plus performante des réclamations.

### Intégration omni-canal des réclamations

Notre solution de gestion des réclamations s'est intégré de manière transparente aux points de contact client de DECATHLON, capturant les réclamations provenant de différents canaux tels que les e-mails, le site web ainsi que les agents relation client. Cette approche holistique a permis de collecter des réclamations complètes et d'éliminer les silos de données.

### Analyse avancée des réclamations

DECATHLON a bénéficié des capacités d'analyse évoluées de notre logiciel pour obtenir des informations approfondies sur les modèles de plaintes, le ressenti des clients et les tendances émergentes. Cette approche axée sur les données a permis de déterminer les causes profondes, de prendre des décisions avisées et de mettre en œuvre des améliorations ciblées.

## **Base de données centralisée des réclamations**

Complaints Manager a facilité la création d'une base de données centralisée des plaintes pour DECATHLON. Cela a rendu l'accès facile aux données historiques des plaintes, permettant à DECATHLON d'analyser les modèles, d'identifier les problèmes récurrents et de mettre en œuvre des mesures proactives pour les traiter efficacement.

## **Résolution proactive des problèmes**

DECATHLON a adopté les fonctions proactives de notre logiciel, ce qui lui a permis d'identifier rapidement les problèmes potentiels et de prendre des mesures préventives pour les résoudre. En s'appuyant sur l'analyse des plaintes et le retour d'information des clients, ils ont rapidement résolu les problèmes, convertissant les expériences négatives en expériences positives et favorisant la loyauté des clients.



## Avantages et résultats

### **Une satisfaction et fidélisation accrues des clients**

Grâce à notre solution, DECATHLON a réalisé des avancées remarquables en matière de satisfaction et de fidélisation de la clientèle. La résolution efficace des plaintes, l'engagement proactif et les efforts de rétablissement d'un service personnalisé ont conduit à des consommateurs satisfaits qui se sont ainsi sentis valorisés et pris en considération.

### **Une culture de l'amélioration continue**

DECATHLON a instauré une culture visant à l'amélioration continue grâce aux analyses et aux informations fournies par notre logiciel. Ils ont utilisé des données exploitables pour prendre des décisions stratégiques, mettre en application des optimisations ciblées et améliorer leurs produits, services de même que l'expérience client.



## **Une distinction de la marque et consolidation de la réputation**

DECATHLON a instauré une culture visant à l'amélioration continue grâce aux analyses et aux informations fournies par notre logiciel. Ils ont utilisé des données exploitables pour prendre des décisions stratégiques, mettre en application des optimisations ciblées et améliorer leurs produits, services de même que l'expérience client.

## **Efficacité opérationnelle et réduction des coûts**

Les flux de travail rationalisés et l'automatisation de notre solution ont permis de minimiser les efforts manuels et les erreurs, et de mieux répartir les ressources. DECATHLON a pu constater une amélioration de son efficacité opérationnelle, une diminution des coûts et une meilleure productivité dans le cadre de ses processus de gestion des réclamations.






# ÊTES-VOUS PRÊTS À DIGITALISER VOTRE PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ?

Remplir le formulaire

OU



Contactez-nous via:

 (+212) 6 61 78 06 67

 [www.complaints-manager.com](http://www.complaints-manager.com)

 [contact@complaints-manager.com](mailto:contact@complaints-manager.com)

