

# relation client

## Yoplait, la fine fleur du Net

La marque de produits laitiers remporte le Trophée Qualiweb/Stratégies 2008 de la relation client en ligne. Une première dans la grande consommation.

**U**ne première ! Depuis la création du Trophée Qualiweb/Stratégies de la relation client en ligne, il y a neuf ans, jamais une marque de grande consommation n'avait gravi la première marche du podium. Avec 91,8 points sur 100, Yoplait met fin à cet état de fait.

Après Nespresso l'an passé – dont le score de 96 points reste toutefois inégalé, mais qui perd 20 points cette année, à la 32<sup>e</sup> place –, la marque de produits laitiers obtient le meilleur score de ce baromètre créé par Cocedal Conseil qui évalue les réponses à l'envoi de courriels mystères sur les boîtes aux lettres de sites de marques et d'entreprises (voir tableaux).

Déjà lauréats par le passé, la librairie en ligne Amazon (médaillon d'argent)

et Christian Dior Parfums (médaillon de bronze) confirment l'intérêt qu'ils accordent à ce mode de relation.

Pour Yoplait, le volume de courriels traités est encore modeste, mais l'organisation installée lui permet de gagner cent places en un an ! Une équipe de quatre personnes au sein d'un centre d'appels extérieur recueille toutes les demandes, qui sont ensuite triées et renvoyées au service consommateurs interne, qui occupe deux personnes.

«Le centre d'appels reçoit sur une année environ 1 400 appels téléphoniques et traite 400 courriels, indique Delphine Risch, la directrice qualité chez Yoplait. Le numéro Azur reste la première forme de contact. Viennent ensuite les courriers papier, environ 1 000 par an. Le courriel se développe, mais ce n'est que le 3<sup>e</sup> canal de relation client.»

Sur le site yoplait.fr, les internautes disposent d'un formulaire pour déposer un message et spécifier l'objet de leur demande. «En règle générale, on reformule la question et les éléments du message de la personne, poursuit Delphine Risch. Suivant les demandes, nous faisons une réponse type ou personnalisée. Nous n'envoyons pas d'accusé de réception aux consommateurs car nous

spontanée. Une réponse automatique leur est alors adressée qui précise que sans contact sous trois semaines, leur candidature sera conservée, sauf avis contraire, pendant douze mois. «Yoplait a effectivement répondu sous 24 heures à nos questions et accusé réception de la demande de stage sous 2 heures», confirme Carole Sasson, directrice de Cocedal Conseil.



«Les marques de luxe sont celles qui font le plus d'efforts.»

Carole Sasson (Cocedal Conseil)

travaillons sur un délai global de réponse inférieur à 24 heures.»

Les questions relatives aux ressources humaines (emploi ou stage) font l'objet d'un onglet spécifique sur le site, les internautes pouvant postuler à une annonce ou faire acte de candidature

Globalement, le millésime 2008 est un peu décevant. «Le taux de réponses est en recul, à 63%, contre 68% depuis deux ans, revenant à son niveau de 2003, indique Carole Sasson. Et les réponses pertinentes et directes concernent seulement 53% des courriels adressés, contre 61%

### Le palmarès des secteurs d'activité (notes sur 100)

1. Distribution spécialisée		2. Beauté-Cosmétique		3. Loisirs-Culture		4. E-commerce		5. VAD-VPC		6. Mode-Accessoires	
Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb
1. But	84,8	1. Christian Dior Parfums	89,5	1. Amazon	89,8	1. Plantés et jardins	77,9	1. Yves Rocher	86,3	1. Promod	83,8
2. Fly	82,8	2. Avène	88,8	2. Virgin Mega	88,3	2. Rouge-blanc	73,8	2. Dr Ricaud	84,3	2. Camaieu	80,3
3. Habitat	81,3	3. Guerlain	82,8	3. Alapage	85,4	3. Aquarelle	66,8	3. Excédence	81,5	3. Boss	79,0
NOTE MOYENNE DU SECTEUR 57,27		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 57,02		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 56,15		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 52,98		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 52,15		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 51,73	
Rang du secteur en 2007: 5.		Rang du secteur en 2007: 4.		Rang du secteur en 2007: 12.		Rang du secteur en 2007: 1.		Rang du secteur en 2007: 3.		Rang du secteur en 2007: 4.	
7. Secteur public		8. Tourisme-Transport		9. Assurance		10. Banque-Finance		11. Grande consommation		12. Services aux particuliers	
Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb
1. Transilien	87,5	1. Via Michelin	85,0	1. ID Macif	70,9	1. Click Options	89,0	1. Yoplait	91,8	1. Se loger	80,5
2. Urssaf	82,4	2. Easyjet	73,8	2. La Mondiale	70,1	2. La Banque postale	75,8	2. Danone	80,3	2. Price Minister	71,5
3. La Française des jeux	78,3	3. Europcar	73,0	3. Matmut	66,5	3. Crédit du Nord	75,3	3. Nespresso	75,5	3. Ebay	60,9
NOTE MOYENNE DU SECTEUR 50,98		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 45,49		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 45,18		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 44,93		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 44,48		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 42,98	
Rang du secteur en 2007: 2.		Rang du secteur en 2007: 7.		Rang du secteur en 2007: 9.		Rang du secteur en 2007: 10.		Rang du secteur en 2007: 14.		Rang du secteur en 2007: non testé.	
13. Institutionnels		14. Automobile		15. Information-Médias		16. Eau-Énergie		17. Informatique-High-tech		Cocedal Conseil a testé 310 sites et 17 secteurs d'activité au 4 <sup>e</sup> trimestre 2008 via 5 courriels: une réclamation, une demande commerciale (en français et en anglais) un problème technique et une demande de stage. Chaque réponse est notée sur 100 points: 40 pour le délai sur la base de 24 heures, 40 pour la qualité de la réponse et 20 pour l'accueil.	
Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb	Site	Note Qualiweb		
1. Total	75,5	1. Peugeot	83,5	1. France 2	76,5	1. GDF	74,8	1. LDLC	68,3		
2. Veolia Environnement	69,9	2. Toyota	80,3	2. Télérama	67,9	2. Planete UI	58,8	2. Philips	59,0		
3. GDF-Suez	68,5	3. Mercedes	78,3	3. TF1	64,9	3. Altergaz	50,9	3. Nomatica	49,0		
NOTE MOYENNE DU SECTEUR 41,46		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 40,62		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 39,58		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 39,23		NOTE MOYENNE DU SECTEUR 31,38			
Rang du secteur en 2007: 6.		Rang du secteur en 2007: 8.		Rang du secteur en 2007: 13.		Rang du secteur en 2007: non testé.		Rang du secteur en 2007: 11.			



Si le volume de courriels traité chez Yoplait est encore modeste, l'organisation mise en œuvre lui a permis de gagner cent places en un an. Ici, Delphine Risch, la directrice qualité de Yoplait (au centre en haut), entourée de son équipe.

*l'an passé. Avec d'un côté des réponses efficaces et rapides, mais informelles, typiques des secteurs marchands, et de l'autre des messages plus rédigés valorisant l'image de la marque et la relation client.»*

### Le filtrage des courriels se confirme

La tendance au filtrage des courriels se confirme, avec un accès souvent difficile à la rubrique contact. La dégradation est aussi qualitative, avec l'augmentation des fautes et des réponses hors sujet du fait des automates ! Quant aux réclamations et informations commerciales, elles maintiennent un taux de réponses satisfaisant, à 73 %, tandis que les demandes de stage tombent à 59 %.

«Le volume qui n'est pas absorbé dans la journée, 43% de réponses en 24 heures, a de fortes chances de passer à la trappe – 20% de réponses sous 2 jours, contre 27% l'an passé –, poursuit Carole Sasson. Du coup, les accusés de réception sans suite augmentent, à 26%, ce qui est problématique car pour le client, c'est une promesse non tenue.»

Pour la première fois, les secteurs services aux particuliers et eau-énergie ont été testés. Ils obtiennent des notes très inférieures à la moyenne. Seloger.com et gdf.fr tirent toutefois

leur épingle du jeu. Les secteurs beauté-mode (Christian Dior Parfums est 3<sup>e</sup> et Avène 5<sup>e</sup> au classement général) et loisirs-culture (Amazon est 2<sup>e</sup>, Virgin Mega 6<sup>e</sup> et Alapage 9<sup>e</sup>) restent vigilants et progressent, tandis que l'automobile (recul le plus fort cette année, de 69 % à 52 %), l'informatique (bonnet d'âne, avec des boîtes aux lettres inaccessibles ou supprimées, comme Apple, qui n'a pas pu être testé) et le corporate ont décroché.

Le secteur public chute de la 2<sup>e</sup> à la 7<sup>e</sup> place, mais Transilien et l'Urssaf réalisent une belle performance, à l'instar d'Yves Rocher qui, dans le secteur VAD, préempte les deux premières places avec sa marque homonyme et Docteur Ricaud. Via Michelin conserve sa médaille d'or dans le secteur tourisme tandis qu'en finance, Clock Options sort du lot pour se retrouver 4<sup>e</sup> du palmarès, avec une note de 89 sur 100.

«Tous secteurs d'activité confondus, le luxe est le plus performant, avec 74% de taux de réponses, remarque Carole Sasson. Réponses personnalisées, ton chaleureux, remerciements, reformulation... les marques de luxe sont celles qui font le plus d'efforts. Pour les autres, prévient l'experte, il va falloir se mettre en vigilance orange!»

Cathy Leitus

## Les 50 sites les plus accueillants en 2008

Rang	(Rappel 2007)	Site	Note 2008 <sup>(1)</sup>
1	(103)	Yoplait	91,8
2	(*)	Amazon	89,8
3	(50)	Christian Dior Parfums	89,5
4	(9)	Click Options	89,0
5	(55)	Avène	88,8
6	(39)	Virgin Mega	88,3
7	(127)	Transilien	87,5
8	(82)	Yves Rocher	86,3
9	(*)	Alapage	85,4
10	(11)	Via Michelin	85,0
11	(56)	But	84,8
12	(211)	Dr Ricaud	84,3
13	(45)	Promod	83,8
14	(43)	Peugeot	83,5
15	(77)	Fly	82,8
15	(2)	Guerlain	82,8
17	(38)	Urssaf	82,4
18	(*)	Excédence	81,5
19	(128)	Habitat	81,3
20	(98)	Cyrillus	81,0
21	(*)	Se loger	80,5
22	(14)	Camaieu	80,3
22	(*)	Danone	80,3
22	(16)	Toyota	80,3
25	(153)	Marionnaud	79,4
26	(*)	Boss	79,0
27	(149)	La Française des jeux	78,3
27	(144)	Mercedes	78,3
29	(194)	Plantes et jardins	77,9
30	(151)	France 2	76,5
31	(123)	La Banque postale	75,8
32	(1)	Nespresso	75,5
32	(111)	Total	75,5
34	(5)	Crédit du Nord	75,3
35	(210)	Boulangier	74,9
36	(151)	Gaz de France	74,8
36	(13)	RATP	74,8
38	(60)	Easyjet	73,8
38	(5)	Rouge-blanc	73,8
40	(116)	Fleury Michon	73,5
41	(12)	Legifrance	73,4
42	(89)	Darty	73,1
43	(120)	Europcar	73,0
44	(41)	La Documentation française	72,4
45	(138)	Caudalie	71,5
45	(*)	Price Minister	71,5
47	(10)	ANPE	71,1
48	(87)	Lancôme	71,0
49	(*)	ID Macif	70,9
50	(108)	La Redoute	70,6
50	(83)	Décathlon	70,6

(1) Note sur 100. Un score est considéré comme bon au-dessus de 70 points. Source : Cocal Conseil (test 4<sup>e</sup> trimestre 2008). \* Non testé en 2007.