

# DAN ON, LA BONNE RECETTE DE LA RELATION CLIENT

**PALMARÈS** Danone Produits Frais France décroche le Trophée Qualiweb 2017 de la Relation client online pour son programme Dan On et notamment la qualité de traitement des e-mails.

ARIANE WARLIN  @ArianeWarlin

**A**ccessible depuis le site et l'appli mobile, Dan On, qui a obtenu cette année le trophée Qualiweb de la relation client online, est un programme relationnel qui a vocation à répondre aux attentes des consommateurs en leur proposant une offre de coupons mais aussi en leur apportant des services, comme des idées de recettes par exemple. «*Nous sommes partis du constat que les Français manquent de temps pour préparer leurs repas, alors nous leur fournissons des recettes simples, rapides et inspirantes*», explique Helena Cibla, CRM & e-commerce manager Danone Produits Frais France. L'objectif: engager avec eux une relation de confiance et de proximité. Dan On recense aujourd'hui 1,3 million d'adhérents actifs. Pour s'inscrire, il suffit de se rendre sur son site, lequel, historiquement, s'appelait «Danone et vous».

Le changement de nom en avril 2015 s'est accompagné d'une nette amélioration des délais de réponse: «*Nous avons changé notre façon de procéder et accéléré la cadence. La priorité est de pouvoir répondre rapidement aux consommateurs de manière personnalisée, car chaque cas est différent*», précise Servane Fillaut, manager relation consommateur et qualité commerciale de la direction Qualité et Nature de Danone Produits Frais France.



© Thomas Gagny pour Stratégies

**SERVANE FILLAUT**, manager relation consommateur et qualité commerciale et **HELENA CIBLA**, CRM & e-commerce manager.

Carole Sasson, fondatrice et directrice de Cocedal Conseil qui organise les Trophées Qualiweb, confirme que dans les tests qu'elle a déployés avec ses équipes, toutes les demandes ont été prises en charge de façon personnalisée au moins sous 24 heures, et même sous 2 heures pour une ou deux d'entre elles. «*Tous les messages*

*sont personnalisés nominativement, ils reformulent finement la demande dans les premières lignes, en exprimant des remerciements ou des regrets, apportent une réponse claire et étayée, souvent avec un petit plus d'information ou de service illustrant une démarche proactive*», analyse-t-elle. «*Le style est simple, accessible et toujours cordial, al-*