

01 AOUT 2017



CONSOMMATEURS  
CONTENTS  
Pour une expérience client mémorable

# LES 10 COMMANDEMENTS DE CONSOMMATEURS-CONTENTS

## LA CHARTE

*VERSION 2017*

ELVIRE GANDJI-NICOLAS

CEO

[www.consommateurs-contents.com](http://www.consommateurs-contents.com)

## Qu'est-ce-que CONSOMMATEURS-CONTENTS ?

C'est une marque de CONSCONTE SAS, spécialisée **dans le management de l'expérience client positive en continu**. Elle garantit aux marques, en magasin et en ligne, la satisfaction de leurs clients dans une démarche de qualité. Elle accompagne les entreprises afin de les aider à associer et à harmoniser la qualité des organisations, le bien-être professionnel des salariés et le ressenti des consommateurs, pour créer **une qualité de service jugée « excellente »** par leurs clients.

Sur sa plateforme, CONSOMMATEURS-CONTENTS recueille des expériences vécues (plaintes, expériences positives ou négatives et suggestions) pour aider les marques à mieux nous servir.

## La charte CONSOMMATEURS-CONTENTS

La charte CONSOMMATEURS-CONTENTS liste les règles et principes de base permettant aux entreprises d'offrir une **expérience client positive en continu**. Cette charte, structurée **en 10 commandements**, est un engagement pour les entreprises signataires dans le but de rendre leurs clients contents, après un achat.

### Les 10 commandements de CONSOMMATEURS-CONTENTS

1. Respecter la promesse de l'entreprise envers leurs clients, en termes de rapport qualité/prix.
2. Simplifier le parcours client.
3. Bien accueillir et servir le client.
4. Etre à l'écoute du client (avis, réclamation, plainte, retour).
5. Donner une première réponse à la sollicitation d'un client dans un délai de 24h (tous canaux confondus). Annoncer le temps de réponse précis à la sollicitation (qui pourrait être plus long).
6. Toujours répondre aux avis des consommateurs.
7. En toute circonstance, privilégier le dialogue et l'écoute au litige.
8. Concevoir et appliquer les procédures internes en se mettant à la place du client.
9. Donner les moyens à tout salarié de bien servir le client.
10. Permettre au client de garder un bon souvenir de votre marque ou entreprise.

### Pourquoi signer La charte ?

Pour promettre de l'écoute active à vos clients et pour vous engager à les rendre heureux, au contact de votre marque. Vous gagnerez en visibilité. Votre taux de préférence « client » et vos ventes seront augmentés. Votre capital « confiance » va s'accroître.

Tous vos clients sont devenus exigeants. Vos clients préfèrent des produits ou service de qualité. Ils souhaitent ainsi vivre une expérience positive voire inoubliable au contact de votre marque. S'ils sont satisfaits de votre offre, ils en parleront autour d'eux. Le bouche à oreille positif vous ramène au minimum 8 clients supplémentaires.

## Quelle sera la mission de CONSOMMATEURS-CONTENTS ?

CONSOMMATEURS-CONTENTS s'engage sur 3 missions pour vous :

- Rassurer vos clients qui partagent leurs expériences vécues sur [www.consommateurs-contents.com](http://www.consommateurs-contents.com) sous la forme de commentaire et notation,
- Vous remontez les expériences non satisfaisantes au contact de votre marque ou offre commerciale,
- Vous donnez des conseils personnalisés et adaptés, par mail.

## Comment ça marche ?

1. Signer la charte 2017-2018 par la personne habilitée à représenter votre société. Préciser en bas de page, l'immatriculation de la société.
2. Pouvoir faire apparaître le logo CONSOMMATEURS-CONTENTS sur votre site web en mettant un lien vers la charte : <https://www.consommateurs-contents.com/la-charte-de-consommateurs-contents>.
3. Communiquer vers vos clients et votre communauté sur votre site à travers vos « newsletters /lettres d'information » et pages de réseaux sociaux, sur CONSOMMATEURS-CONTENTS et votre engagement. **Rediriger vos clients et communauté vers le lien <https://www.consommateurs-contents.com/votre-avis-nous-interesse>. Merci de nous Informer de votre communication.**
4. Envoyer votre logo par mail afin de nous permettre d'afficher votre entreprise sur la page Charte de CONSOMMATEURS-CONTENTS avec le lien url d'une page de votre site (à défaut, nous mettrons l'url de la page d'accueil de votre site).
5. Votre logo apparaît dans la liste des signataires de la charte CONSOMMATEURS-CONTENTS. Vous prouvez ainsi à vos clients que vous êtes doublement à leur écoute et sensible à leur ressenti.
6. Vous demandez à tous vos clients de donner leurs avis sur CONSOMMATEURS-CONTENTS.
7. **A chaque fois qu'un client écrit un commentaire dont la notation est inférieure à 4 sur 5 sur <https://www.consommateurs-contents.com/votre-avis-nous-interesse>, Sara de CONSOMMATEURS-CONTENTS vous contacte par mail. Elle vous conseille sur la marche à suivre pour rassurer vos clients, augmenter le taux de fidélité et transformer vos clients insatisfaits en ambassadeurs.**
8. **Ce service est gratuit.**

### Qu'est-ce-que CONSOMMATEURS-CONTENTS ne fait pas ?

CONSOMMATEURS-CONTENTS n'est pas une assurance. La marque vous conseille, vous soutient, reste dans l'empathie avec vos clients, rassure vos clients et répond aux commentaires de vos clients.

La marque ne garantit pas la qualité de vos produits et services. Car seul un audit ou un diagnostic approfondi par les équipes de CONSOMMATEURS-CONTENTS peut garantir un niveau de qualité de vos prestations. Ce qui n'est pas l'objectif de la signature de cette charte.

CONSOMMATEURS-CONTENTS n'est pas un centre de relation client. La marque ne se substitue pas à votre service client.

La marque ne traite pas les litiges. Elle capte les insatisfactions et vous remonte les éléments de décision. La signature de cette charte ne permet pas à CONSOMMATEURS-CONTENTS de faire de la médiation.

Je représente la société

J'ai lu et approuvé La charte **CONSOMMATEURS-CONTENTS. Je m'engage à rendre mes clients heureux par la qualité de mes prestations.**

Nom – Prénom

Signature du CEO ou co-dirigeant(e) ou autre représentant de la société, signataire de la Charte.

Nom – Prénom

Elvire GANDJI-NICOLAS

Signature du CEO de **CONSOMMATEURS-CONTENTS.**