

SMS Connexions révolutionne la gestion de la relation client en obtenant immédiatement les avis des clients

Les avis de vos clients chez vous aujourd'hui, plutôt que demain sur Internet !

Toutes les entreprises ont le même objectif : avoir des clients satisfaits pour les fidéliser mais aussi pour obtenir un bouche à oreille positif. Pourtant, à l'ère du tout-numérique, il peut être particulièrement stressant de ne pas pouvoir anticiper les avis qui seront ensuite laissés en ligne.

Or, en quelques années, les avis en ligne ont pris une importance considérable :

- 2/3 des internautes font confiance aux avis que les consommateurs laissent sur une page
- 44% des avis sont biaisés, un chiffre en constante augmentation
- 90% des internautes consultent d'abord le web pour choisir un établissement
- les avis négatifs dissuadent jusqu'à 93% des internautes d'acheter un bien ou un service

Les dirigeants sont complètement démunis face à ce phénomène : stressés et anxieux, ils se retrouvent à guetter la publication d'avis sur les réseaux sociaux en ayant le sentiment de ne pouvoir agir qu'a posteriori et sans savoir si les avis et commentaires publiés sont réellement fiables (certains sont postés par des concurrents !).

D'où la révolution [SMS Connexions](#). Lancé par Sébastien Beauville et André Combe, ce service innovant permet de recueillir en temps réel les avis des clients pour pouvoir leur répondre immédiatement et rectifier, si besoin, le problème. Un vrai atout pour une relation client positive et interactive !



Le SMS, un puissant levier pour interagir avec les clients

99% des consommateurs ont un téléphone portable sur la table ou dans leur poche... et nos compatriotes adorent échanger des SMS. Selon l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes), les Français en envoient près de 180 milliards chaque année, ce qui fait de notre pays le Champion du Monde des SMS (rapport habitants/Nombre de SMS envoyés).

Et ces chiffres sont en constante hausse, surtout depuis la baisse des prix sur le marché français.

Les raisons de ce succès sont évidentes : ultra-simple à utiliser par tous (peu importe l'âge ou la catégorie sociale), sans contrainte (il n'y a pas besoin de wifi ou de 4G), le SMS est l'outil de communication facile à vivre par excellence.

Cet engouement est à l'origine du succès de SMS-Connexions, un tout nouveau service qui permet aux clients de chaque établissement d'envoyer directement leurs avis, commentaires et suggestions par **SMS gratuits et anonymes**.

Un outil qui va vite devenir indispensable pour anticiper les futurs avis qu'ils déposeront ensuite sur le web.

André Combe souligne :

« Compte tenu de la dimension prise par les avis en ligne, le succès ou l'échec d'un commerce dépend désormais autant de ces avis que de la prestation offerte en elle-même. »

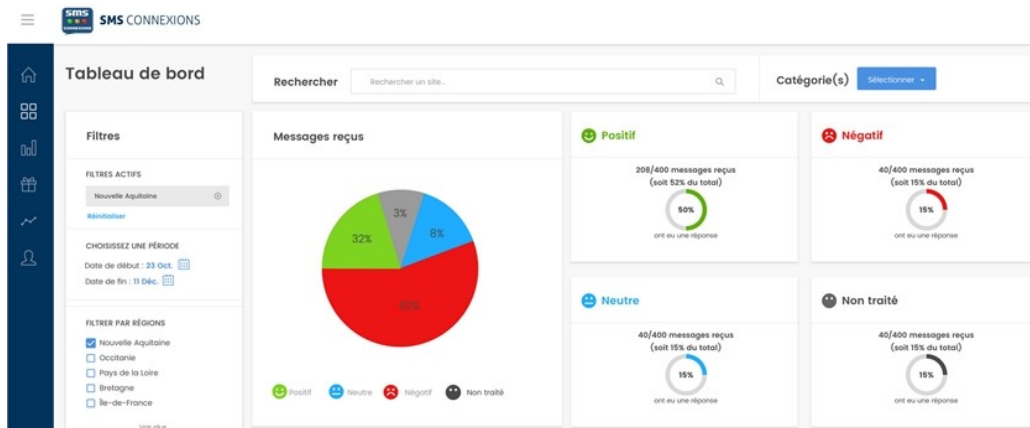


Comment ça marche ?

Le concept est ultra-simple :

- chaque établissement reçoit un numéro dédié SMS, gratuit et anonyme pour les clients
- il suffit alors d'en informer les clients de l'établissement, qui peuvent y envoyer leurs avis et suggestions.
- le manager reçoit en temps réel la notification sur son mobile ou par email
- il peut alors intervenir immédiatement et/ou répondre directement au client (même quand il est sorti de l'établissement).

Il n'y a aucun logiciel à installer et le client choisit lui-même les postes stratégiques de son établissement (accueil, confort, hygiène, connexion Wi-Fi, chambres, restauration...).



Privilégier le préventif plutôt que le curatif

Garder le contact avec ses clients, même lorsqu'ils ont quitté l'établissement (un commerce, un restaurant, un camping, le point de vente d'un réseau de franchise...), permet de booster le chiffre d'affaires des entreprises en :

Améliorant la satisfaction client : il devient beaucoup plus simple d'identifier et donc de corriger ses points faibles, mais aussi de valider ses points forts.

Fidélisant les clients : les clients se sentent écoutés, leur avis est pris en compte en temps réel, ce qui leur donne une meilleure image de l'établissement.

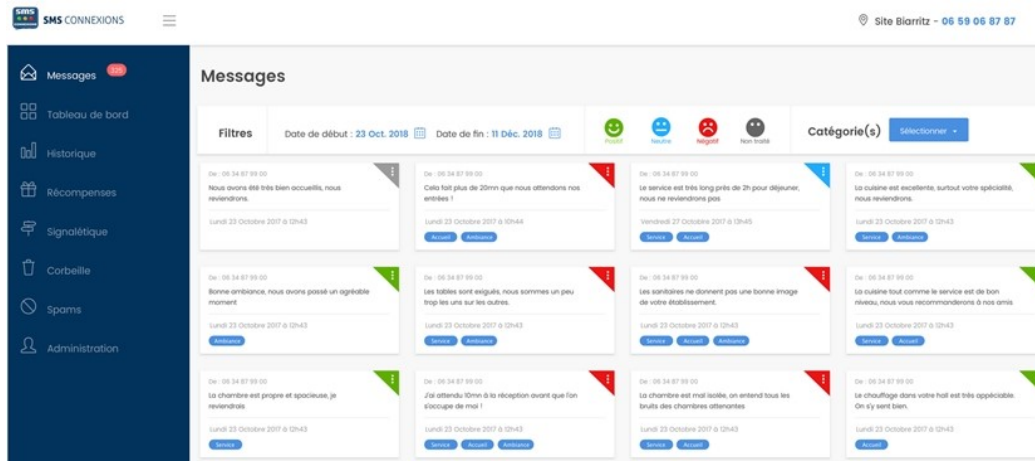
Boostant l'image de l'enseigne sur les réseaux sociaux : parce qu'ils obtiennent une réponse immédiate, les clients sont moins enclins à poster un avis négatif sur les réseaux sociaux, bien au contraire ! C'est une excellente nouvelle car, quand les équipes répondent aux clients en ligne, il est déjà trop tard... De plus, il est très délicat, voire impossible, de faire supprimer des avis et commentaires sur Internet.

Démarquant l'entreprise de la concurrence : ce nouveau service apporte un vrai plus aux clients mais aussi aux équipes/unités

Facilitant le management des équipes ou des unités franchisées : la plateforme d'administration aide les managers à optimiser la qualité globale de leur service. Un suivi des résultats collectés sur l'ensemble des établissements de l'enseigne est disponible en ligne pour pouvoir détecter toutes les anomalies locales en temps réel.

Sébastien Beauville précise :

« Quel que soit le secteur d'activité (hôtellerie, restauration, grande distribution, services, livraison à domicile...), tous les professionnels sont confrontés au même problème : il faut gérer l'insatisfaction des clients... quelle soit exprimée ou non ! Au-delà des avis laissés sur les réseaux sociaux, il y a aussi tous ces clients déçus qui ne disent rien mais ne reviennent plus... Il est donc capital de leur donner la parole et de leur apporter une solution en toute simplicité. »



A propos de Sébastien BEAUVILLE et d'André COMBE, les deux entrepreneurs fondateurs de SMS Connexions

Derrière l'innovation SMS Connexions, il y a un duo d'associés de choc !

Sébastien Beauville



A 44 ans, ce père de famille est un Basque d'adoption depuis plus de 20 ans et l'archétype même du multi-entrepreneur.

Ancien joueur de rugby et entraîneur des jeunes depuis plus de 10 ans au Biarritz Olympique, Sébastien adore relever les challenges. Pendant près de 15 ans, il a exercé en tant que Cadre commercial dans l'automobile pour de grandes marques. Il est ensuite devenu Gérant de plusieurs sociétés dans ce secteur d'activité.

C'est lors d'un voyage à l'étranger que l'idée du concept a germé dans l'esprit de Sébastien.

André Combe



A 57 ans, ce Basque passionné, également père de famille, est un entrepreneur dans l'âme.

André est notamment l'ancien dirigeant fondateur d'un réseau de franchise spécialisé dans les services qui est présent dans 5 pays.

Aujourd'hui, il est un véritable spécialiste des réseaux organisés et il commence à déployer SMS Connexions dans de grandes enseignes.

Pour rester fidèle à sa démarche de pionnier de la relation client, la jeune société française travaille déjà à la création d'autres innovations. Une version spécifique pour les réseaux disposant d'établissements multiples (Franchises) est d'ores et déjà en phase de commercialisation.

Pour en savoir plus

Site web : <http://sms-connexions.fr/>

Facebook : <https://www.facebook.com/SMS-Connexions-346049052540545/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/sms-connexions-76a2b2159/>

Contact Presse

André Combe

E-mail : contact@sms-connexions.fr

Tél. : 06 77 12 53 40