

# Mode : comment devenir ou redevenir LA préférence de vos clients ?

Critizr.

**Courir, Kiabi, Chaussea, Nocibé, Camaieu, Citadium, Printemps, Galeries Lafayette, Go Sport, Jules, La Redoute, New Look, Pimkie, RougeGorge... Ils confient tous les clés de la satisfaction client à Critizr pour (re)créer un lien de confiance durable avec leurs clients ! Ce sont ainsi plus de 2 619 boutiques qui sont aujourd'hui connectées à la solution conversationnelle Critizr.**

Quels sont les résultats de ce pilotage en local ? Quelles sont les grandes tendances du secteur ? Découvrez le baromètre Critizr de la satisfaction client dans le secteur de la Mode et la Beauté.

**2 619 magasins améliorent leurs performances avec Critizr.**

**C**  
COURIR

**KIABI**  
la mode à petits prix

**chaussea.**

●●camaieu

**CITADIUM®**

**PRINTEMPS**

*Galeries Lafayette*

**GO**  
SPORT

**JULES**

La Redoute

NEW LOOK

**pimkie®**

**ROUGE GORGE**

Ce baromètre est constitué des performances moyennes enregistrées par nos clients du secteur Mode en 2021.

## Les clients de la Mode ont envie d'interagir avec leurs marques préférées

Une part croissante des messages envoyés aux équipes en magasin sont des compliments.

**105 272**

Moyenne annuelle du nombre de feedbacks clients reçus par les magasins (avis ou commentaires)



**33%**

Taux de verbatim moyen



**79%**

Pourcentage de compliments reçus par les magasins



**81**

Nombre de commentaires clients reçus par les boutiques/mois



## L'implication de chaque responsable de magasin a un impact direct sur la satisfaction client au sein du réseau

Les conseillers de vente sont mobilisés au quotidien au service des clients. Cet engagement passe aussi par l'écoute et la réponse aux avis clients.

**2 619**

Nombre de magasins connectés à la solution Critizr



**90%**

Taux d'adoption moyen parmi nos enseignes après 30 jours d'implémentation



**91%**

Taux de réponse moyen aux commentaires laissés par les clients



**32h**

Temps moyen de réponse par les conseillers à un commentaire client



## Les clients de la Mode et la Beauté sont satisfaits de leurs enseignes préférées

Si les clients de ce secteur semblent globalement satisfaits, la nécessité d'interagir avec eux est clé. C'est ainsi que plus de 78% de clients insatisfaits ont pu être reconquis par nos enseignes clientes.

**78%**

Pourcentage de clients insatisfaits reconquis



**4,4/5**

Note de satisfaction moyenne constatée en magasins



**4,1/5**

Note de Relation Client\* constatée en magasins



**65**

Score NPS moyen constaté



**Dans un secteur ultra concurrentiel et régulé, le produit et le prix ne suffisent plus pour se démarquer de la concurrence. L'enjeu pour vos réseaux : proposer une expérience client d'exception, sur-mesure, différenciante et hyper-personnalisée. L'objectif ? Marquer l'esprit des clients et poursuivre la relation de proximité au-delà des portes du magasin.**

Notre solution est pensée pour une utilisation en magasin. Nous permettons déjà à plus de 2620 boutiques Mode d'améliorer l'expérience qu'ils délivrent en magasin de la plus simple des manières, en donnant la possibilité à leurs clients satisfaits de s'exprimer et d'échanger avec eux. L'objectif est simple : capitaliser sur une proximité client inhérente à votre secteur avant, pendant et après la visite d'un client. Cet ADN local permet à vos responsables de boutiques et leurs conseillers de vente de gérer leur relation client locale. Critizr s'inscrit ainsi naturellement dans une démarche plus globale de transformation digitale de votre réseau.

[Contacter un expert Mode & Beauté](#)

\*La note de Relation Client permet de suivre l'implication et les progrès de chaque point de vente. Cette note sur 5 est calculée automatiquement par la plateforme Critizr en combinant le taux de réponse de chaque point de vente aux commentaires/avis clients, le temps de réponse et la qualité des réponses données.

Critizr.