

# Avec Goodays Engage, Monoprix réinvente sa relation client locale



# Le contexte

Créée en 1932, Monoprix est une enseigne du groupe Casino. Spécialiste du commerce de centre-ville avec une présence dans plus de 250 villes en France, **ses 23 000 collaborateurs animent au quotidien 800 magasins** (dont 400 en Ile-de-France), avec trois formats d'enseigne : Monoprix, monop' et Naturalia.

De par son ADN, Monoprix a pour ambition d'être la référence en matière de **commerce de proximité par une expérience différenciante en magasin et une relation client incomparable**. La mission de Monoprix à travers son offre : rendre le beau et le bon accessible à tous.

Depuis 2017, Monoprix a choisi Goodays afin de passer d'un système d'écoute client sans questionnaire au déploiement d'un dispositif qui favorise **l'approche locale et omnicanale**.

Les équipes ont très rapidement pris en main l'outil et découvert les bénéfices d'une réponse locale aux avis clients. L'enseigne a également diversifié ses canaux d'interactions clients, en ajoutant WhatsApp à la messagerie Google My Business.



60%

des clients laissent  
un commentaire



23%

des clients répondent aux  
enquêtes Goodays via  
WhatsApp

“Au-delà de l'accessibilité en termes de prix, l'une de nos valeurs est la proximité. Cette proximité, elle est tout d'abord géographique, le but étant d'avoir un magasin à chaque coin de rue. Mais avec la digitalisation et l'essor du e-commerce, se pose la question de la proximité relationnelle. Être une grande enseigne marque, c'est bien, mais il ne faut pas être coupé du terrain.”



Patrick Guimet, Chef de département Relation Client de Monoprix

# L'enjeu

Parmi les nouvelles attentes des consommateurs, Monoprix a noté ce besoin de "local" : **les clients s'attendent à ce que la relation client soit gérée de manière locale, et souhaitent que l'enseigne propose des produits et services adaptés à la réalité du magasin qu'ils fréquentent.** Pour cela, Monoprix avait besoin d'une solution clé en main pour les équipes en points de vente, de façon à s'adapter aux réalités terrain des magasins et faciliter l'adoption au sein du réseau.



S'adapter aux réalités terrain des magasins



Augmenter la fidélisation client en proposant des offres locales et personnalisées



Rendre l'outil le plus simple possible pour faciliter la vie des équipes en magasin

“Même si nous proposons des offres commerciales au niveau national, chaque magasin dispose de sa propre stratégie commerciale. C'est pourquoi nous avons voulu adapter une partie de la communication pour promouvoir l'offre réelle du magasin. Au niveau national, c'est quasiment impossible d'orchestrer des campagnes locales depuis le siège. On s'est donc rapprochés de Goodays pour leur demander, à partir de l'outil conversationnel, de créer une dynamique d'animation CRM locale.”



Patrick Guimet, Chef de département Relation Client de Monoprix

# L'innovation

Pour répondre à ce besoin et rendre la relation client locale et omnicanale, Monoprix a fait le choix de Goodays Engage, un nouvel outil conversationnel destiné à envoyer des campagnes locales ciblées.

Concrètement, un client reçoit une offre par email ou sms. Il peut réagir pour commander l'article mis en avant ou réserver un rendez-vous pour un service. La réaction se fait en engageant une conversation par messaging, avec l'équipe du magasin.

Grâce à des templates déjà intégrés dans Goodays, les équipes créent leurs propres campagnes. Les équipes locales ont rivalisé de créativité pour proposer des campagnes très diverses parfaitement adaptées à la configuration de leur magasin et aux attentes de leurs clients : réserver un produit exclusif, inviter ses meilleurs clients à une soirée VIP, proposer une séance de dédicace en magasin, proposer un nettoyage auto sur le parking pendant les courses, proposer une séance de maquillage flash en magasin, proposer un cours de pâtisserie pour les enfants....

Fin 2021, Monoprix a testé Goodays Engage dans 6 de ses magasins, puis l'a déployé dans 200 magasins en mars 2022.

# Les résultats

Avec la solution Goodays Engage, Monoprix relève deux défis :



Redonner la main au local et limiter “l’effort collaborateur”



Offrir une complémentarité avec les standards d’excellence de Monoprix en termes de relation client.

De cette façon, **chaque magasin offre à chaque client une relation de proximité avec son magasin de proximité.**

Le taux d’ouverture moyen des e-mails est de **25%**. Il est bien supérieur à celui des campagnes nationales, et peut atteindre plus de **40%**.

## Quelques exemples de campagnes réalisées

MONOPRIX | **Monoprix Montparnasse**  
*de la part de Marine,  
Community Manager Monoprix Montparnasse*

EXCLU TABOURETS TANTAM

Ils sont là, ils sont beaux, ils sont pétillants !  
Ils sont totalement rétros et c'est pour ça qu'on les aime.  
Les Tantam vous attendent, attention il n'y en aura pas pour tout le monde.  
Une création française pour seulement 22€



Pour réserver ce produit ou pour plus d'informations, cliquez ci-dessous :  
[Démarrer une discussion avec Monoprix Montparnasse](#)  
Nous nous ferons un plaisir de le réserver pour vous.

Offre réservée uniquement aux porteurs du Compte M et dans la limite des stocks disponibles. Pour votre santé, mangez au moins cinq fruits et légumes par jour, pratiquez une activité physique régulière et évitez de manger trop gras, trop sucré, trop salé. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

MONOPRIX | **Monoprix Sablons**

**Soirée VIP**  
*de la part de Fabrice,  
Directeur Monoprix Sablons*

- Bonjour à vous,

Vous faites partie de nos clients VIP et, à ce titre, nous vous convions à notre soirée d'anniversaire pour nos 90 Ans le Vendredi 13 Mai de 17h30 à 21h00.

A cette occasion, profitez de 15% de remise sur tout le magasin (cumulable avec nos autres offres), rien que pour vous.

Pour en profiter, rien de plus simple, donnez le mot de passe « Anniversaire » à notre hôte de caisse.

Soyez discrets, c'est un secret entre vous et nous !

A très bientôt dans notre magasin

Fabrice »



MONOPRIX | **Monoprix Montparnasse**  
*de la part de Marine,  
Community Manager Monoprix Montparnasse*

Bonjour,

Le samedi 2 avril, nous organisons des ateliers de pâtisserie gratuits pour vos enfants sur la Place Publique.

Horaires : 12h ou 16h30.

Thème : Comment monter un gâteau licorne (sur un gâteau 100% naturel), atelier parents/enfants.

N'hésitez pas à vous inscrire, places limitées !



Pour prendre rendez-vous ou pour plus d'informations, cliquez ci-dessous :  
[Démarrer une discussion avec Monoprix Montparnasse](#)  
Nous nous ferons un plaisir de vous accueillir.

“Pour rester dans l’idée de commerce conversationnel, nous avons opté pour un bouton click to action du type “Contacter le magasin” intégré dans chaque campagne. On s’est rendu compte que lorsque l’on envoie des communications très ciblées localement, ces opérations fonctionnent très bien. Et en les multipliant, on observe un effet réel sur le chiffre d’affaires.”



Patrick Guimet, Chef de département Relation Client de Monoprix