



Viatelecom
Centre de contacts 2.0

Nature & Découvertes

Un centre de contacts au cœur de l'eco-commerce

Calme et volupté ! Nature & Découvertes est le roi des produits liés au bien-être partout en France. Pour accompagner le client, le centre de contacts vient épauler les 65 magasins implantés en France. Explications.



David Lachaud
Directeur Internet et CRM

L'histoire commence en 1990. 18 ans plus tard avec 65 boutiques en France, Nature & Découvertes est devenu aujourd'hui un acteur incontournable de la zen attitude. Objectif : des produits innovants pour faire découvrir la nature à la clientèle et sensibiliser les gens à l'environnement ainsi qu'à ses problématiques. Un univers du bien-être au complet avec au programme des produits de beauté pour les femmes, du textile, des accessoires high-tech ou encore de la bagagerie.

Centre de contacts, soutien des magasins

Pour aider les clients curieux pour qui les boutiques ne suffisent pas, Nature & Découvertes a décidé de lancer un vrai centre de contacts. But : gérer intelligemment les appels entrants pour le programme « *Instants nature* » qui permettent d'avoir accès à de nombreux avantages.

« *Le choix s'est naturellement porté sur Viatelecom car notre service client utilisait déjà leurs solutions. Le retour d'expérience était positif et la fiabilité éprouvée. On ne change donc pas une équipe qui gagne* », explique David Lachaud, Directeur Internet CRM chez Nature & Découvertes. Une aide indispensable qui permet à cette société de proposer à ses adhérents de poser toutes les questions concernant ce programme et profiter des avantages : entrées de films, salons. Par ailleurs, pour des questions plus orientées (écologie par exemple), les conseillers ont la possibilité d'aller chercher des compétences au sein de la société.

« *Nous avons décidé de faire confiance à la solution Viacontacts pour traiter plusieurs centaines d'appels par mois et améliorer notre taux de traitement qui a dépassé les*

75 %. Côté e-mail, l'offre ViaMessages me permet de répondre automatiquement à nos adhérents grâce à des réponses types et traiter tous les messages sans aucune perte de données », se réjouit Julie Legros, chargée de la relation avec les adhérents. Du multicanal sur-mesure grâce à Viatelecom.

Un changement radical

Inutile de dire que les points positifs se comptent par dizaine, à commencer par la souplesse d'utilisation. « *Du côté des e-mails, le traitement des réponses est tellement simplifié que le gain de temps est énorme. Avec les statistiques, il devient facile d'adapter nos réponses aux demandes des abonnés ou de modifier des rubriques sur notre site Internet. Les données mensuelles sur les appels entrants facilitent notre bilan régulier pour harmoniser notre réponse à la clientèle* », affirme Julie Legros. Après un an de collaboration avec Viatelecom pour cette plateforme, Nature & Découvertes est donc en phase d'analyse pour dégager les premières tendances et les évolutions techniques à apporter à la relation en place. A suivre... ■



**Nature
& Découvertes**

Site Internet : www.natureetdecouvertes.com
Secteur : Distribution
Activité : Vente de produits de bien-être
Siège : Toussus-le-Noble
Nombre de salariés : 1000

Les 3 points forts

- Concept éco-citoyen
- Qualité des produits
- Forte démarche pédagogique

The screenshot shows the website interface for Nature & Découvertes. At the top, there are navigation links: "ACHETER EN LIGNE", "LES ACTIVITÉS NATURALISTES", "LES ACTIVITÉS POUR LES ENFANTS", and "LA FONDATION". The main banner features "Catalogue 2008" with a sub-header "Découvrez nos tout nouveaux produits !" and a "Cliquez ici" button. To the right, there's a section for "En exclusivité ! l'Habitat écologique" with a sub-header "Une nouvelle gamme de solutions actuelles pour une maison écologique." Below the banner, there are three main content areas: "Actualités" with a sub-header "Regardez nos magazines" and a sub-header "Quel intérêt pour les militants écologiques ? Le magazine 100 pages à 0,99 euros. En savoir +"; "Le magasin en ligne" with a sub-header "A l'occasion de son 1er anniversaire, le site Instants Nature s'est refait un plaisir." and a sub-header "Découvrez le magasin."; and "Instants Nature" with a sub-header "A l'occasion de son 1er anniversaire, le site Instants Nature s'est refait un plaisir." and a sub-header "Découvrez le magasin." Below these are "Accès directs" with a sub-header "Gagnez un cadeau" and a sub-header "Gagnez un cadeau". At the bottom, there are navigation links: "Qui sommes-nous ?", "L'environnement", "Contact", "La boutique", "Instants Nature", "Nous et vous", "Partenaires".