



Cdiscount

AERC

Au cœur de l'expérience client

2 juillet 2020



Mélanie Denis

Directrice de la Relation
Clients et de la Vente à
Distance



Louis Brun-Ney

Responsable des Opérations de
Relation Client et Vente à
Distance



Cdiscount, qui sommes-nous?

Cdiscount, qui sommes-nous?

1998

1

Extension de l'offre

1998

Création de Cdiscount.com.
DVDs < 1€.

Cdiscount.com

2001

Boutique produits techniques.
Aujourd'hui 30 % de PDM online



2007

Boutique vin et spiritueux.
Aujourd'hui 1^{er} caviste en ligne.



Création d'une régie
publicitaire intégrée
3W Régie
1^{ère} régie e-commerce en
France

2009

Boutiques jouets et puériculture.
5.5 millions de jouets vendus en 2017



Points de retraits pour le >30kg.
60% des commandes clients.

2011

MKP: 1 Md€ en 2018

Cdiscount
Marketplace

GRUPE
Casino

Le Groupe Casino entre au
capital de Cdiscount.

2000

Lancement de l'électroménager.
2 millions de pièces vendues en 2017.

2004

Boutique meuble et décoration.

3 millions de meubles vendus en 2017

2008

1^{ère} application mobile

2010

2008

2

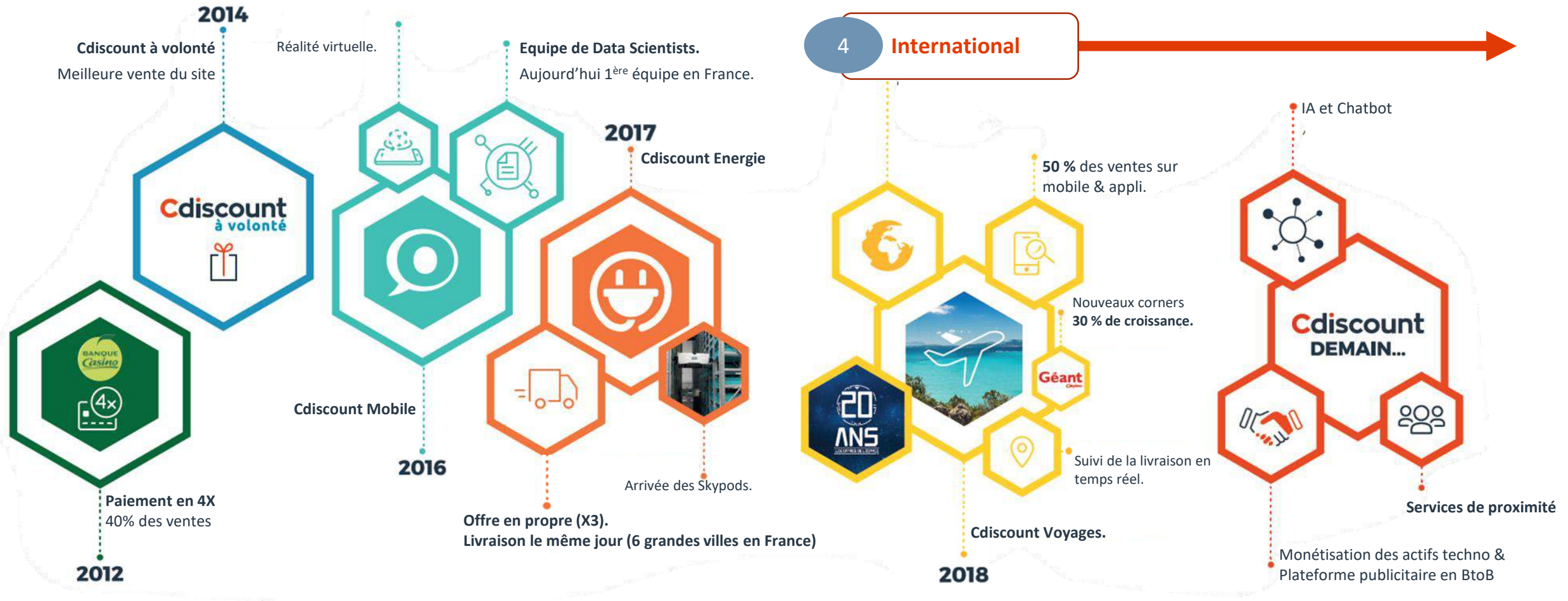
Livraison : points retraits et rapidité

Cdiscount, qui sommes-nous?

2012

3

Services : Financiers, Energie, Mobile, Voyages, Loisirs



4

International

5

Plateforme technologique : Mobile, Data, MKP, Services, Publicité

Cdiscount en quelques chiffres



3,9Md

VA en 2019



20M

VU/mois



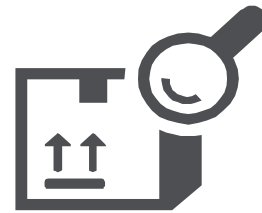
>9M

clients actifs



1 900

collaborateurs



+60M

de produits



100K

commandes / jour

La Relation Client chez Cdiscount



70

collaborateurs

>10k



appels par jour

350 à 600



conseillers offshore



7

centres d'appels
dans le monde



+75%

d'appels en décembre
vs. avril

>2k



messages entrants par jours
sur les réseaux sociaux



La crise du Covid-19: un défi inédit

Des conditions inédites

- Une très forte hausse des commandes, inhabituelle pour la période qui est habituellement « creuse » en terme d'activité
- Des transporteurs en difficulté entre fermeture de points retraits et réduction de capacité
- Des centres d'appels touchés par la crise sanitaire malgré un maillage géographique dense
- Mais un objectif inchangé d'excellence vis-à-vis du client

Principe N°1 : garder le contact avec nos clients, tout au long de la crise



Garder
le contact



S'adapter aux
nouvelles règles



Repenser nos
canaux de contact



Adapter
le pilotage



Avancer avec
nos partenaires

Sur le site

Toujours à vos côtés !

En cette période actuelle, nos équipes restent mobilisées pour vous accompagner et assurer les livraisons de vos colis, toujours dans les meilleurs délais, et dans le respect des règles sanitaires.

Vous avez une question ? Vous trouverez ici les réponses à vos principales interrogations.

LIVREZ-VOUS NORMALEMENT À DOMICILE ?

Certains transporteurs continuent à modifier leurs cadences de livraison, et ne livrent pas certains jours de la semaine. Les délais de livraison affichés sur le site sont ajustés en conséquence.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires transporteurs afin d'assurer une livraison sans contact.

En pratique :
Pour la réception de colis nécessitant une signature, le livreur signe à votre place sur son Pad.

Pour notre service C-Chez Vous qui s'occupe de la livraison des gros colis, nous vous proposons une livraison sans contact.

Toutes nos équipes, avec nos transporteurs, sont mobilisés pour vous livrer au plus vite. Nous vous invitons à suivre l'avancement de votre commande sur votre espace client où le suivi colis mis à disposition par le transporteur.

Toutte demande de retour/échange se fait simplement depuis votre espace client sur le site dans les 14 jours qui suivent la livraison. Passé ce délai, le retour est possible jusqu'au 8 juillet 2020 en nous contactant par téléphone. La rétroaction n'est pas concernée par cette prolongation de délai et reste à demander dans les 14 jours suivant la livraison de votre produit.

Pour la réparation de vos produits, nos partenaires sont également impactés par les mesures sanitaires. Vous pouvez dès à présent demander la prise en charge de votre produit en panne mais les délais de traitement de votre demande peuvent être rallongés.

Et bien sûr, nous nous permettons de vous rappeler qu'il est essentiel de respecter les gestes barrières au moment de la livraison. Prenez soin de vous et de vos proches.

Ma dernière commande
07/06/2020 - PANIER BASQUE SUR PIED +
Demandez vite avis sur le produit. ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Mes commandes
Revoir, annuler, étiqueter

Mes remboursements
LIREZ-EN LEURS COLIS

Mes paramètres
Modifier le mot de passe, le mot de profil

Cdiscount
A volonte

Mon abonnement
Souscrire, gérer mon abonnement

Proactivement et pour chaque client

Cdiscount

Chère cliente, Cher client,

Face à la situation inédite à laquelle nous faisons tous face et suite aux dernières décisions du Gouvernement et des autorités sanitaires, nous nous sommes fixés 3 priorités chez Cdiscount :

- Préserver la santé de nos collaborateurs et de leurs proches
- Continuer à vous servir au mieux
- Accompagner nos partenaires, en particulier les PME, touchés par la situation actuelle.

Préserver la santé de nos collaborateurs et de leurs proches et leur permettre de garder leurs enfants dans de bonnes conditions est une priorité pour nous. Pour cela nous avons massivement recours au télétravail. Si agissait des activités pour lesquelles cette mesure ne peut pas s'appliquer, notamment pour nos logisticiens qui préparent vos commandes sur nos 10 sites logistiques en France, nous avons renforcé nos équipes pour permettre à ceux qui en auront besoin de rester chez eux. Nous avons bien sûr renforcé les mesures sanitaires il y a déjà plusieurs semaines déjà. Nous les avons à nouveau renforcés suite aux dernières annonces du Gouvernement.

Continuer à vous servir au mieux, dans cette période est capital pour nous. Nous avons anticipé et sécurisé au maximum nos approvisionnements afin de vous livrer au mieux, notamment sur les produits dont vous avez particulièrement besoin en ce moment : en particulier les ordinateurs pour faciliter le télétravail ou le suivi de l'école à distance pour vos enfants.

Nous sommes également fiers, avec la soutien de Casino notre partenaire, de lancer la vente de produits « essentiels du quotidien ». Ainsi vous pouvez dès cette semaine, faire vos courses d'épicerie, d'hygiène, d'entretien, et de produits pour animaux sur Cdiscount avec la garantie qu'ils restent à des prix accessibles.

La livraison sera gratuite à domicile (dès 25 euros de commande).

Pour vous qui avez commandé récemment chez Cdiscount, nous mettons tout en œuvre pour que vos colis vous soient livrés dans les meilleures conditions. Nous vous tenons informés régulièrement par email et dans votre espace client. Pour vous accompagner au mieux, les horaires de notre service client sont élargis. Vous pouvez ainsi nous joindre de 9h00 à 21h00 du lundi au dimanche.

Enfin accompagner nos partenaires, le plus souvent des PME, dans cette période est crucial pour nous. Certains d'entre eux sont déjà en difficulté. Nous avons donc pris la décision de leur apporter notre soutien pour les aider à passer au mieux cette période exceptionnelle. Prenez soin de vous et de vos proches.

Emmanuel Grenier
Président Directeur Général de Cdiscount

CDISCOUNT SA, 125 126 Quai de Suresnes 92099 Suresnes, RCS Suresnes 434 059 322

A BIEN TÔT SUR **Cdiscount** !

Mail d'Emmanuel Grenier
aux clients

Mise en place d'une task-force dédiée :

- Communications clients ciblées en cas d'anomalie de livraison (mail / SMS / Push)
- Information sur la réouverture des points relais
- Changement de transporteurs
- Adaptation du SVI téléphonique

Principe N°2 : s'adapter aux nouvelles règles du jeu



Garder
le contact



**S'adapter aux
nouvelles règles**



Repenser nos
canaux de contact



Adapter
le pilotage



Avancer avec
nos partenaires

16 mars - 21 mars

- Pas de déploiement du télétravail, incompatible avec nos outils de traitements
- Engagement fort de nos partenaires pour maintenir la qualité de service en s'appuyant sur l'ensemble de nos sites

21 mars

- Fermeture du centre de Tunis: perte de 30% de notre capacité de production

22 mars - 26 mars

- Adaptation ad-hoc de nos outils pour permettre le télétravail et continuer à assurer une réponse tous les clients nous appelant (qualification)
- Réorganisation des équipes pour traiter les demandes en back office

Depuis le 26 mars

- Mise en place d'un scoring des demandes clients pour prioriser les plus urgentes
- Déploiement de postures inédites
- Automatisation de nombreux traitements clients

Principe N°3: imaginer de nouveaux canaux



Garder
le contact



S'adapter aux
nouvelles règles



**Repenser nos
canaux de contact**



Adapter
le pilotage



Avancer avec
nos partenaires

- Mise en avant de **l'espace client** et des ses nombreux fonctionnalités pré-existantes
- **Enrichissement** de l'espace client à tous les types de demandes
- Maintien du **canal traditionnel téléphonique** avec un niveau de qualité de service permettant de répondre à l'ensemble des clients



Mes commandes
Suivre, annuler, retourner



Mes remboursements
Utiliser mes bons d'achat



Mes paramètres
Modifier l'e-mail, le mot de passe

Cdiscount
À volonté

Mon abonnement
Souscrire, gérer mon abonnement

Principe N°4: adapter notre pilotage



Garder
le contact



S'adapter aux
nouvelles règles



Repenser nos
canaux de contact



**Adapter
le pilotage**



Avancer avec
nos partenaires

Deux enjeux forts durant cette période :

- (1) **Le télétravail** : mise en place des outils et modes de fonctionnement adéquats avec nos partenaires
- (2) **Un nouveau modèle de production** : évolution des outils de pilotage et du suivi de la performance pour s'adapter à cette nouvelle situation avec des tableaux de bords dédiés



Principe N°5: avancer avec nos partenaires



Garder
le contact



S'adapter aux
nouvelles règles



Repenser nos
canaux de contact

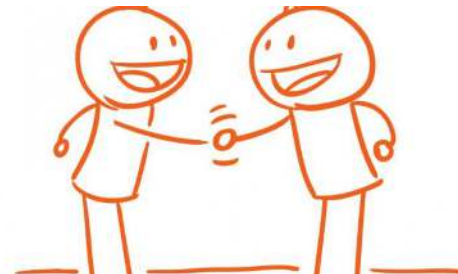


Adapter
le pilotage



**Avancer avec
nos partenaires**

- Nos centres ont été très impactés par les mesures des différents gouvernements
- Les mesures habituelles pour permettre de gérer le flux n'ont pas suffi (par exemple l'activation d'heures supplémentaires)
- C'est grâce à de solides relations de confiance établies dans la durée, que nous avons pu malgré tout imaginer des solutions en un temps record



Les impacts de la crise et ses apprentissages

Des effets sur nos chiffres

- Une **QS** sauvegardée dans la durée
- Une forte hausse de l'**utilisation de l'Espace Client**
- Un **FCR** en hausse de plusieurs points

Des approches clients à pérenniser

- L'**activation** de nos **postures exceptionnelles** a généré des retours très positifs sur les réseaux
- Nous envisageons de **pérenniser certaines postures**

De nouvelles convictions sur la relation avec nos centres

- La **diversité géographique** apparaît désormais comme une force
- Il est nécessaire de **diversifier les partenaires** pour chaque traitement
- La crise ouvre une réflexion sur l'**usage du télétravail** dans les centres d'appels

Merci de votre attention,
n'hésitez pas à nous contacter pour toute question



Mélanie Denis

melanie.denis@cdiscout.co

[m](#)



Louis Brun-Ney

louis.brunney@cdiscout.com