



, passez nous votre avis!

LE PREMIERE CHARTE D'ECOUTE CLIENT en avant-première au Cnit la Défense

Civiliz - UN NOUVEAU CONCEPT EN AVANT PREMIERE AU Cnit

Civiliz est un nouveau concept de « charte d'écoute » qui sera mis en place au Cnit à partir du 6 janvier 2010.

Civiliz vous invite à exprimer « à chaud » un avis sur un magasin ou un service grâce à une application rapide et ludique accessible par Internet mobile, iPhone et smartphones 3G, ainsi que par une borne interactive qui sera placée au centre du hall, niveau parvis.

Les commerces et services qui affichent le label Civiliz valorisent l'attention qu'ils portent à leurs clients en s'engageant à tenir compte de leurs notations et remarques, dans une démarche d'amélioration continue de leur service.

***Le commerçant s'engage, se plaçant ainsi dans une logique d'écoute et d'amélioration.
Le client participe, renforçant ainsi son attachement et sa fidélité***

UNE CHARTE QUI ENGAGE ET VALORISE SES ADHERENTS

Civiliz repose sur une charte qui engage ses adhérents sur des critères simples et universels tels que le sourire et l'écoute des clients.

La charte est matérialisée par un logo, affiché dans tous les magasins ou points d'accueil adhérents.

En s'engageant sur la charte Civiliz, les commerçants adhèrent à un signe fort, revendiquant leur volonté de se placer à votre écoute et à votre service



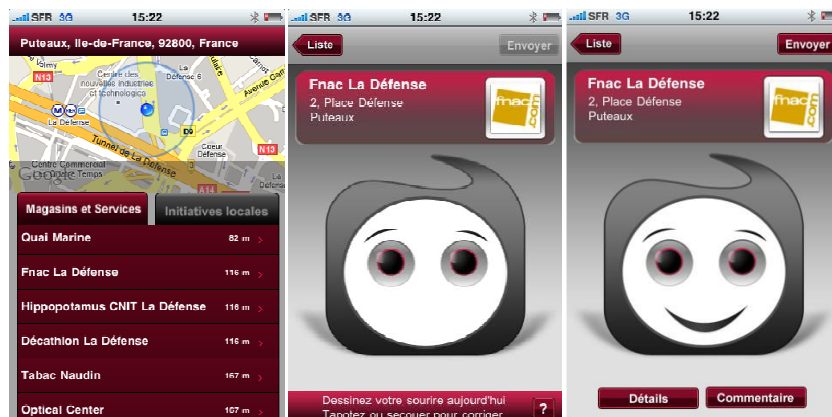
UN RECUEIL D'AVIS RAPIDE, ANONYME ET CONTINU

Le service Civiliz est donc conçu pour fonctionner « à chaud », à proximité immédiate du commerce ou service fréquenté. Il est accessible partout sous forme d'application pour les téléphones mobiles connectés à Internet : application iPhone



téléchargeable gratuitement et application Internet mobile pour les autres téléphones avec accès Internet. Ce service sera également disponible bientôt à partir des plans interactifs de votre centre Cnit La Défense

Civiliz, Comment ça marche?



22

Civiliz propose automatiquement à l'utilisateur la liste des magasins à proximité, grâce à une fonction de géo-localisation.

L'application recueille le niveau de satisfaction globale de l'utilisateur, représenté par un sourire (4 niveaux) que l'utilisateur dessine avec son doigt. Il peut alors envoyer directement son avis.

Si l'utilisateur le souhaite, il peut enrichir son retour de 2 manières :



- En notant son niveau de satisfaction sur 5 critères choisis par le commerçant tels que :
 - o Amabilité/sourire
 - o Information/conseil
 - o Rapidité
 - o Décoration/ambiance,
 - o Qualité/prix
 - o ...
- Ou en rédigeant un commentaire libre. Si le client souhaite une réponse du commerçant, il lui est demandé de laisser son adresse e-mail.

Ce service innovant s'inscrit dans la mouvance participative « web 2.0 », mais il est *le seul à établir un lien direct remontant du client vers le commerçant.*

DES INFORMATIONS DIRECTEMENT EXPLOITABLES PAR LES ADHERENTS

Après avoir envoyé sa note ou son commentaire, l'utilisateur reçoit une réponse automatique immédiate du commerçant adhérent qui confirme la prise en compte de l'avis et peut orienter le client vers son site web pour de plus amples informations.

Civiliz permet aussi aux commerçants et services publics de *comparer leurs scores à ceux de leur secteur* ou périmètre géographique, et de prendre ainsi conscience de leurs possibilités d'amélioration.



DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION AU CNIT

Le service Civiliz est gratuit pour les consommateurs.

Le lancement du service a lieu pendant la période des Soldes d'hiver, à parti du 6 Janvier

La campagne de lancement:

Du 6 au 17 Janvier, nos hôteses se déplaceront dans le centre pour effectuer des démonstrations, vous inviter à "passer votre avis" et à participer à notre grand jeu concours pour tenter de gagner 1 vol long-courrier aller-retour pour 2 personnes.

Civiliz, passez nous votre avis!

CONTACT

Le label Civiliz est une initiative de la société Attineo. Pour tout renseignement, contactez

Marion Blanc
Associée
mblanc@attineo.com

Attineo SARL
105 rue Voltaire
92800 Puteaux
RCS Nanterre 492 887 385