



The Business Booster Company

devient l'agent exclusif en France de la solution
de contrôle de satisfaction-clients en temps réel :

HAPPYORNOT®





*Borne autonome, livrée montée.
Transmissions quotidienne des données.
Vous n'avez qu'à insérer la question du moment dans le support.

Une enquête de satisfaction avec des données en temps réel et facilement exploitables ?

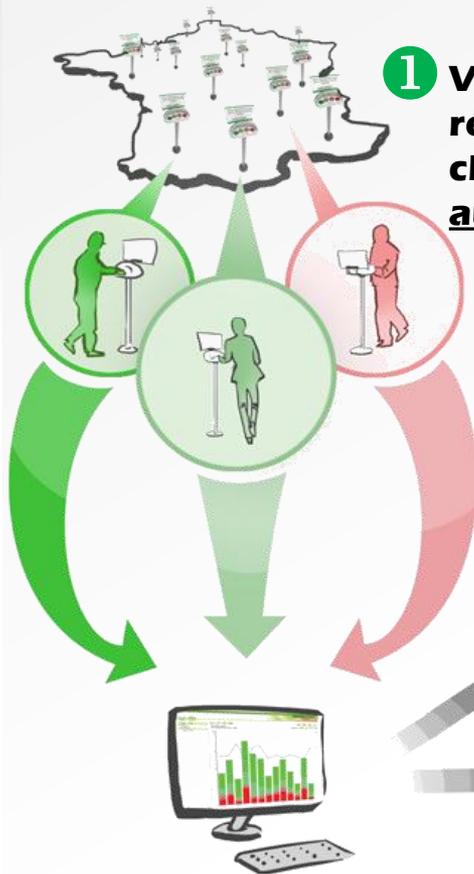
HAPPYORNOT® la solution à ces questions :

- > Qui aime répondre à plusieurs questions de suite ?**
- > Est-on toujours objectif lorsqu'on est interrogé par un tiers ?**
- > La personne qui interroge est-elle objective, plaît-elle ?**
- > Un questionnaire est-il ludique ?**
- > Pour une même question, comment analyser des réponses différemment formulées ?**
- > Le traitement des données est-il réalisé en temps réel pour être exploitable ?**

Comment ca marche ?



1 Vos clients, usagers, utilisateurs répondent à votre question en cliquant sur la borne HON autonome



2 Les données sont réceptionnées sur nos serveurs et traitées dans la journée

3 Chaque entité reçoit les données sous le format qui lui convient le mieux.



-Données quotidiennes pour une borne précise.

-Données des bornes d'une région, d'un service, d'un département...

-Ensemble des données de toutes les bornes à la fréquence choisie.

Données disponibles sur un serveur dédié et/ou par email.

4 Nous vous accompagnons pour analyser les données et mettre en place les solutions



AIDEZ VOTRE ENTREPRISE À MESURER ET À AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE SES SERVICES EN TEMPS RÉEL

- 😊 améliore la qualité de vos services, la satisfaction clients et la fidélité des clients.
- 😊 encourage et motive le personnel à atteindre ses objectifs et améliorer ses performances.
- 😊 fournit rapidement des données chiffrées et précises axées sur le client final pour soutenir et renforcer sa satisfaction.
- 😊 aide votre entreprise à améliorer sa position concurrentielle.



- ☺ Nos bornes sont totalement autonomes, sans fil et à placer dans chaque entité à contrôler. Prêtes à l'emploi immédiatement.
- ☺ Le client répond à la question du moment (changée régulièrement) en appuyant sur un des quatre boutons figurant des «smiley».
- ☺ La borne se trouve au meilleur endroit pour recevoir l'information. Les résultats sont automatiquement envoyés aux différentes personnes concernées à intervalles réguliers définis ensemble.



EFFETS SUR CHAQUE ENTITÉ TESTÉE

- 😊 Assure à tout moment un niveau de satisfaction-clients optimum
- 😊 Cerne les points d'amélioration à apporter, permet de réagir tôt et rapidement lors de la baisse de la satisfaction-clients.
- 😊 Exprime et transmet les valeurs autour du service-clients aux clients et aux nouveaux employés
- 😊 Motive les collaborateurs à apporter le meilleur service possible tout au long de la journée.



EFFETS SUR TOUTE L'ENTREPRISE

- 😊 Encourage et motive les collaborateurs à atteindre leurs objectifs, à améliorer leur travail au jour le jour pour une meilleure expérience-clients possible.
- 😊 Fournit une échelle de données rapides sur l'entreprise afin de soutenir et d'améliorer la prise de décision.
- 😊 Améliore la satisfaction-clients, la réputation de qualité de services de l'entreprise et la fidélisation de la clientèle.
- 😊 Aide l'entreprise à améliorer sa position concurrentielle et augmente ses résultats.



SERVICE DE REPORTING INTELLIGENT

Rapports automatisés, intelligibles et rapides à lire. Contenus requis envoyés à intervalles réguliers.

- 😊 Résultats précis envoyés à chaque unité de services
- 😊 Classement des unités de services et tendances du territoire envoyés aux Responsables de région.
- 😊 Service de reporting sur Internet pour : l'historique des données, des analyses en profondeur, le téléchargement et l'exportation des données.
- 😊 Comptes rendus synthétiques pour les dirigeants et commanditaires.



QUEL TYPE DE QUESTIONS ?

Exemple de question principale (durée 1 mois par question)
 Comment évaluez-vous notre service aujourd'hui?

Opératif / valeur / question de motivation (1-2 semaines régulièrement)
 Que pensez-vous de la convivialité de notre espace ?
 Comment évaluez-vous l'expertise de notre service aujourd'hui?
 Comment évaluez-vous le service au comptoir d'aujourd'hui?
 Quel est votre sentiment par rapport à votre temps d'attente ?

Thèmes de recherche marketing (1-2 semaines, 2 /an)
 Quelle est la probabilité que vous nous recommander à vos amis?
 Comment était tentante offre principale d'aujourd'hui?
 Comment évaluez-vous nos locaux ?
 Comment noteriez-vous la propreté notre magasin aujourd'hui?
 Comment définiriez-vous votre degré de satisfaction ... ?
 Comment estimez-vous notre compétitivité ? (service / prix / qualité)

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS NOTRE SERVICE, AUJOURD'HUI ?

Merci de répondre une seule fois par visite. A bientôt.



HAPPYORNOT

Carrefour

Que pensez-vous de la fraîcheur de nos fruits frais, aujourd'hui ?

MERCI DE RÉPONDRE UNE SEULE FOIS PAR VISITE. A BIENTÔT.

expert

Comment évaluez-vous notre service, aujourd'hui ?

Merci de répondre une seule fois par visite. A bientôt.

Indiquez votre degré de satisfaction suite à votre visite dans votre boutique Orange, aujourd'hui?



LA POSTE

Comment définissez-vous la convivialité de notre service, aujourd'hui?

Merci de répondre une seule fois par visite. A bientôt.

Comment évaluez-vous le goût de votre repas, aujourd'hui?

sodexo



QUI EST CONCERNÉ ?

- Magasins et officines : épicerie, PEM, équipements sportifs, univers du luxe, meubles et décoration, mode et bijoux, magasins de bricolage, pharmacies, magasins libre-service, ...
- Casinos, cinémas, musées et autres lieux de divertissements et de culture
- Clubs et associations
- Clubs de fitness et autres salles de sports et de loisirs
- Etablissements de santé publics et privés
- Autres services publics : bibliothèques, administrations, Syndicats d'initiatives, Offices du tourisme ...

- Services aéroportuaires
- Stations-service
- Agences bancaires et d'assurances
- Ecoles, collèges, lycées, facultés, centres de formation
- Loueurs de voitures
- Services de restauration, traiteurs, et autres métiers de bouche
- Chaînes d'hôtel, campings.
- Chaînes de cafés restaurants
- Structures de facility management et d'outsourcing



UN OUTIL MARKETING AU QUOTIDIEN

HappyOrNot® est un outil de marketing au quotidien.

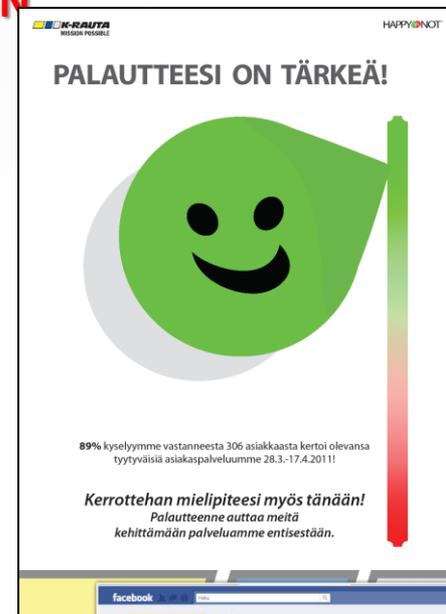
Une société peut communiquer les résultats à ses clients finaux via affiches, ses catalogues, magazines, ou tout autre support.

Exemples :

K-Rauta est une chaîne de magasins de bricolage en Finlande, Suède, pays baltes et Russie, ils ont créé une échelle de valeur des smileys afin de communiquer les résultats aux clients finaux. Ils révèlent les résultats une fois par mois, annotés de leurs propres commentaires pour expliquer ce qu'ils ont fait ou vont faire pour améliorer le service.

Les clients de **Citymarket** sont directement invités sur leur catalogue à utiliser la borne HappyOrNot pour donner leur avis «Votre opinion compte »

Expert a choisit de présenter ses résultats sur son Facebook.



QUESTIONS / REPONSES

- **les résultats peuvent-ils être manipulés en tapant plusieurs fois successivement sur le bouton rouge ?**

-> Non. Les réponses ne sont validées qu'avec un délai entre chaque pression (par exemple 5 secondes après chaque pression). Le délai peut être ajusté en fonction de la demande du client. Le système informe également l'administrateur au sujet d'éventuels pics anormaux d'utilisation ou périodes de silence.

- **Comment pouvons-nous être certain que chaque magasin a la bonne question en place ?**

-> Un service de rappel envoie automatiquement des e-mails de rappel aux personnes responsables de la mise en place des questions.

- **Comment fonctionne la borne sur de longues périodes de façon indépendante et est-elle totalement sans fil ?**

-> Elle comporte les derniers composants électroniques de nouvelles génération ainsi que des logiciels intelligents pour une économie d'énergie optimisée. L'alimentation interne et la méthode de transfert de données rend possible le fonctionnement en totale indépendance, sans câblage.

- **Quels investissements complémentaires doit-on prévoir pour les magasins ou lieux d'utilisation de la borne HON ?**

-> Aucun. HappyOrNot est totalement autonome et sans fils, la borne utilise sa propre source d'énergie, et les rapports de données est envoyés tous les jours 7/7

- **Comment fonctionne la borne pour que nous puissions la déplacer dans tout le bâtiment, et pas seulement au même étage ?**

-> L'appareil est totalement sans fil. Sa source d'alimentation est une pile d'une durée d'un an et demi à deux ans. Ce qui signifie que vous pouvez la placer où vous voulez.

- **Où les données sont elles envoyées avant de revenir à nous ?**

-> Les bornes envoient les données à notre infrastructure de serveurs, qui est située dans l'UE. Les rapports sont envoyés via courriel automatisé, mais vous avez également accès à votre propre interface HappyOrNot pour consulter les rapports.

- **Le dispositif étant sans fil, nous avons besoin de fournir une connexion wlan ?**

-> Non Le dispositif a ses propres méthodes de transfert de données et travaille avec le réseau GSM essentiellement. Là où votre téléphone mobile peut envoyer et recevoir des SMS, le dispositif HappyOrNot fonctionne. Les loyers mensuels prennent tous ces frais en comptes. Aucun coûts cachés ni supplémentaires.

- **La borne est-elle connectée à Internet pour devoir transférer les données ?**

-> Non, elle utilise le réseau GMS (SMS)

- **Comme la borne fonctionne sur le réseau GSM, où devons-nous mettre la carte SIM ?**

-> Vous n'avez pas besoin de carte SIM. Le dispositif fonctionne de façon indépendante. Vous n'avez pas de forfait à payer ou de coûts supplémentaires.

QUESTIONS / REPONSES

- Est-ce que ce service fonctionne aussi en France ?

-> Oui, le service est conçu pour fonctionner à l'international, où il y a un réseau GSM, HON fonctionne.

- Peut-on enlever la partie supérieure de son pied ?

-> Pas par défaut. Si cela s'avère nécessaire pour un lancement à grande envergure nous pourrions envisager de développer une autre forme de d'appareil.

- Comment pouvons-nous accéder aux résultats et peut-on avoir plusieurs utilisateurs pouvant les visualiser ?

-> Oui, vous pouvez avoir plusieurs utilisateurs recevant les rapports par e-mail ainsi que différents droits d'accès pour lire les rapport sur votre interface utilisateur.

- Nos magasins n'ont pas les imprimantes couleur pour imprimer les questions

-> Dans ces cas, Nous proposons un service gratuit pour les deux premiers mois. Ensuite HappyOrNot peut envoyer les questions prêtes-à installer en regard d'un abonnement à notre service.

- Quelles sont les responsabilités de nos responsables d'unité ?

-> Ils ont seulement à changer la question de la borne en fonction du calendrier défini par votre entreprise (le service de rappel automatique HON envoie des messages de rappel).

-> Ils doivent raisonnablement prendre soin de la borne (selon le contrat de service)

-> Changer les batteries au bout d'un an demi 2ans. Le service HON envoie les instructions pour le changement (ne nécessite pas de compétences techniques particulières ni d'outils spéciaux).

- Comment se passe l'accord et peut-on résilier le contrat ?

-> Le système est simple et global. Un coût de départ unique par borne puis un loyer mensuel qui donne accès à la borne, à toutes les données ainsi qu'à l'envoi des données de la borne vers nos serveurs. Aucun frais supplémentaire, tout est compris.

Dès la mise en service vous recevez vos données.

-> Vous pouvez résilier le contrat de service quand vous le souhaitez avec un préavis de 3 mois.

Appelez-nous pour toute demande de précision : 09 70 44 09 77

ILS UTILISENT HAPPYORNOT®

Leaders de l'industrie ayant sélectionné HappyOrNot et l'ayant déjà déployé dans l'ensemble ou sur des lieux choisis de leur entreprise :



CONTACTEZ-NOUS

*Nous sommes à votre disposition pour vous présenter le concept HappyOrNot®
et vous accompagner dans l'amélioration de la satisfaction-clients*



The BBC®
Agent Exclusif HappyOrNot®
9 rue de Sully
44000 Nantes
Tél : 09 70 44 09 77
contact@thebbc.fr

Votre interlocuteur :
Christophe Marghieri
c.marghieri@happyornot.fr
Tél : 06 72 790 390

A PROPOS

Happy Or Not Ltd. est une société basée en Finlande, à Tampere, créée par Heikki Väänänen.

Heikki Väänänen, son fondateur, a souhaité un jour donner son avis sur un service mais s'est retrouvé sans outil. On lui a bien proposer un questionnaire à remplir, mais la quarantaine de questions l'a immédiatement rebuté. Il a transformé sa frustration en développant le concept Happy Or Not®.

HON® permet à toutes les structures d'améliorer la relation avec leurs clients ou usagers.

Après plusieurs mois de développement, la borne, qui se devant d'être totalement autonome et simple d'utilisation, connaît un succès inégalé en Finlande.

HON® est présent dans de nombreux pays du continent européen et compte parmi ses clients des administrations, des organismes de services publics, des distributeurs ainsi que des chaînes hôtelières.

Début décembre 2012, La Présidente de la Finlande, Tarja Halonen a décerné l'honorable mention Innofinland à HappyOrNot® Ltd.

The BBC®, est le nom de l'entité marketing de C and C, société basée en France à Nantes, créée par Christophe Marghieri.

C and C est une structure experte en commercialisation qui compte des sociétés françaises et étrangères comme clients. C and C prend en charge durant plusieurs mois la commercialisation de leurs produits et services. Au sortir de cette période, une étude de marché est transmise au client pour qu'il poursuive la commercialisation ou améliore son offre. C and C joue alors le rôle d'agent ou de distributeur si nécessaire.

The BBC® a été créée pour être la branche marketing de C and C à la demande de ses clients afin de créer, et fabriquer les outils de la réussite tels que merchandising, présentoirs, packaging, trade marketing.

C'est ainsi que HON® et The BBC® se sont associées pour offrir à la clientèle française une solution d'analyse de la relation-clients qui lui permettra d'améliorer ses services et ses résultats dans la pure ligne de service de C and C et The BBC®.