



Critizr.
for Business

PLATAFORMA
FEEDBACK
DE CLIENTES



Missão
Aumentar a
satisfação dos
clientes

A solução “Critizr for Business” é a forma mais eficaz de recolher, processar e acrescentar valor ao feedback dos clientes sobre as suas experiências de compras (loja, online etc.). As maiores empresas francesas, BB e B2C, de todos os setores – confiam à Critizr a gestão da comunicação de abordagem da experiência de compra dos seus clientes.

Descubra a nossa estratégia de aproximação através das 3 fases de abordagem: Recolher, Processar e Acrescentar Valor.

1

RECOLHER

os feedbacks dos seus clientes
para melhor compreendê-los

2

PROCESSAR

os feedbacks de modo a melhor,
satisfazer e fidelizar os seus clientes

3

ACRESCENTAR VALOR

beneficiando dos feedbacks positivos
para fidelizar e atrair novos clientes



IMPACTO DO FEEDBACK DOS CLIENTES NO SEU NEGÓCIO

1

Satisfação do Cliente
Identificar e recuperar clientes /visitantes

2

CRM & Marketing
Transformar clientes felizes em verdadeiros conquistadores de novos clientes

3

E-reputação
Construir com base em opiniões positivas

4

Gestão
Gerir as lojas ou a marca, com o objetivo da satisfação dos clientes

5

Experiência dos clientes
Melhorar a experiência dos clientes e convertê-la em visitas à loja



RECOLHA MULTICANAL DE FEEDBACKS A MAIS COMPLETA SOLUÇÃO



WEBSITE



EMAIL



MESSAGEM DE
TEXTO



WIFI
PORTAL



CRITIZR



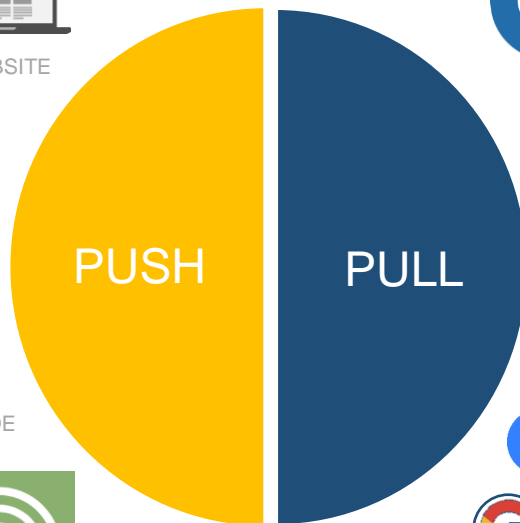
TERMINAL
INTERATIVO



TELEMÓVEL
APP



GOOGLE &
REDES SOCIAIS



PUSH - Empurrar

A empresa solicita um
feedback ao cliente

PULL - PUXAR

Os clientes emitem
feedbacks
espontaneamente



RECOLHA MULTICANAL DE FEEDBACKS A MAIS COMPLETA SOLUÇÃO



WEB



TELEMÓVEL



EMAIL



SMS



REDES
SOCIAIS

RESULTADOS

Aumento do tráfego dentro das lojas e online (Ex:+24% no Carrefour – 1200 lojas de alimentação) e transforma a satisfação do cliente em crescimento.

NA LOJA

Os clientes dão a sua opinião dentro da loja (ou online). Você pode identificar e recuperar rapidamente os clientes insatisfeitos, sejam eles compradores ou apenas visitantes.

PÓS EXPERIÊNCIA

Medir a satisfação dos clientes através dos nossos canais dedicados à avaliação na pós-experiência.

EM QUALQUER ALTURA

Permita que os seus clientes façam as suas próprias declarações, sempre que queiram, dentro do seu ecossistema (website, apps para telemóvel, etc.), e assim direciona as suas opiniões para os canais que você controla.

REDES SOCIAIS

Escolha opiniões deixadas em sites fora de seu próprio ecossistema. Você pode assim, criar um diálogo construtivo com os seus clientes mais conectados Este módulo também permite que você tenha mais controlo sobre sua e-reputação



RECOLHA MÁXIMA DE INFORMAÇÃO NPS, CSAT, RATINGS, COMENTÁRIOS...

Estimez-vous avoir été correctement conseillé(e) par les vendeurs ?

☆☆☆☆☆

Êtes-vous

Homme Femme

Quel est votre âge ?

- de 20 20 - 35 35 - 60 + de 60

22 Rue Cardinet, 75017 Paris

Êtes-vous satisfait(e) de votre venue à VÉLO Aix-en-Provence aujourd'hui ?

☠️ ☹️ 😊 😄

Pas du tout satisfait Très satisfait

Passer la question →

Recommanderiez-vous VÉLO Paris XVII à vos proches ?

0 ————— 10

Glissez pour noter

Escolhas

- ➖ REMONTER UN PROBLÈME
- ➕ ADRESSER UN COMPLIMENT
- ❓ POSER UNE QUESTION
- 💡 FAIRE UNE SUGGESTION

Une remarque ? Le responsable de VÉLO Paris XVII v

CSAT & Escala

Classificação por estrelas

NPS

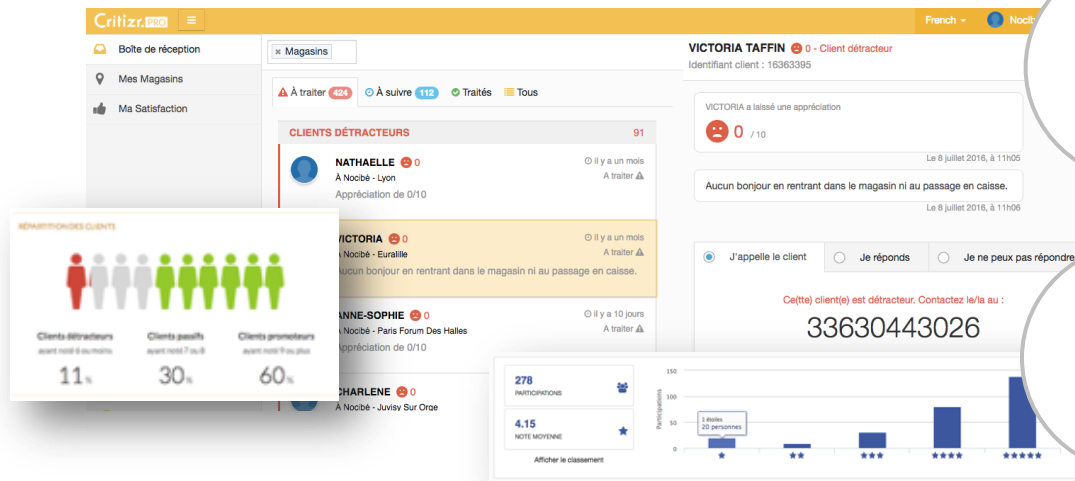
Crित्र - All rights reserved

Comentários



UMA ÚNICA PLATFORM PARA TODOS OS FEEDBACKS QUE PERMITE CENTRALIZAR E PROCESSAR TODOS AS INTERVENÇÕES DOS CLIENTES, DE TODAS AS LOJAS.

Reúne todos os feedbacks
num mesmo interface.



16h
tempo
médio de
resposta

97%
taxa média
de
resposta



PROMOVA A E-REPUTATION CONDUZA O TRÁFEGO DA SUA LOJA ATRAVÉS DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

FLUNCH LILLE GARE | Un site utilisant R

restaurant. flunch.fr/lille/flunch-lille-gare/ ▼

★★★★★ Note : 4,8 - 388 avis

FLUNCH LILLE GARE. Critizr: Envoyer mon avis. QUARTIER DE LA GARE. AV CHARLES ST VENANT. 59000. LILLE. Tel : 03 20 55 30 06. Fax : 03 20 31 18 ...

DARTY MONTPARNASSE

3 bonne(s) affaire(s) en ce moment !

Excellente relation client !
Voir sous les avis - certifié par Critizr.

4.8 /5

★★★★★ (434 avis) Certifié par Critizr.

Excellente relation client !

4.8 /5

Certifié par Critizr.

Envoyer mon avis

Répond à coup sûr

GOOGLE market lille moselle

Environ 187 000 résultats (0,44 secondes)

Critizr Carrefour Market Lille Moselle - Carrefour.fr
www.carrefour.fr Magasin *
Informations sur le magasin Carrefour Market Lille Moselle : adresse, horaires, numéro de téléphone, services et promotions.

Critizr.com Carrefour Market Lille Moselle - Lille - Contactez le directeur ! - Critizr
critizr.com • Toutes les villes • Lille *
★★★★★ Note : 4,9 - 421 votes
Contactez le directeur de Carrefour Market Lille Moselle, Lille (59000) sur Critizr, et découvrez les remarques et avis des consommateurs.

Critizr Carrefour Market Lille Moselle à Lille - Les horaires - Le Figaro
horaires.lefigaro.fr «Lille/Carrefour-Market-Lille-Moselle-41-boulevard-De-La-Mos...»
1 nov. 2018 - Couvert le Dimanche - Horaires d'ouverture de Carrefour Market Lille Moselle, 41 boulevard De La Moselle, 59000 Lille (Alimentation ...)

Critizr Carrefour Market LILLE 41 BOULEVARD DE LA MOSELLE - Pubeco
<https://www.pubeco.fr> • Lille • Magasins *
Promos, téléphone, horaires, ouvertures exceptionnelles et prospectus en cours à Carrefour Market LILLE 41 BOULEVARD DE LA MOSELLE.

Le lipud du magasin Carrefour Market LILLE MOSELLE - YouTube
<https://www.youtube.com/watch?v=H3CRMRZc...>
10 déc. 2010 - Ajouté par MarketLilleMoselle
Le lipud du magasin Carrefour Market LILLE MOSELLE ... lip dub carrefour market dinand - Duration: 4:59 ...

Ongoing Carrefour Market Lille (adresse, horaires, avis, ouvert le dimanche)
www.pagesjaunes.fr • Lille • Supermarchés, hypermarchés à lille *
Carrefour Market. Afficher le N° 41 bd Moselle, 59000 LILLE. Supermarchés, hypermarchés, écrire un avis. Afficher le N° Ajouter une photo Vous conseiller ...

Ongoing Carrefour Market Lille Moselle à LILLE 59000 (boulevard De La ...
www.118000.fr • Nord-Pas-de-Calais • Lille • Supermarché et hypermarché - Lille *
Horaires. Les horaires d'ouverture de Carrefour Market Lille Moselle, sont fournis à titre informatif, hors périodes de congés. Pour être certain de ces horaires, ...

Market Lille Moselle
3,8 ★★★★★ 40 avis de Google
Supermarché • 1,1 km

Adresse : Boulevard De Moselle, 59000 Lille
Horaires : Fermé
Téléphone : 03 20 09 02 02
Suggérer une modification

Avis des internautes

Carrefour
4,9/5
41 avis

Facebook
4,4/5
7 votes

Organisez-vous
Durée moyenne sur place - 20 min



ALAVANCA



a satisfação do cliente aumenta o tráfego na loja

TRANSFORME AS AÇÕES DE MARKETING! INCLUA INFORMAÇÃO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



← C€ DONNER MON AVIS SUR VÉLO PARIS VII ×

HEUREUX QUE VÉLO VOUS AIT PLU !

Et si vous invitiez vos amis à passer en boutique ?

Chaque ami invité = 5 € offert sur votre prochain achat !

marie@gmail.com ×

ENVOYER À 1 AMI
et recevoir 5 €

Gains limités à 25 €

Non, merci → Critizr.

facebook business

Email Marketing

Connaissez-vous Flunch Drive ?

« Avis d'un de vos clients »

★★★★★

Votre équipe Flunch

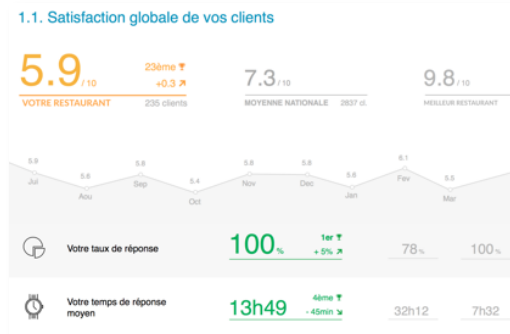


PODEROSAS FERRAMENTAS DE RELATÓRIOS E GESTÃO PARA TORNAR O CLIENTE O CENTRO DAS ATENÇÕES

Diferentes níveis para uma melhor compreensão :



- Canal Distribuição
- POS / Região / País
- Tipo de cliente
- ...



KPIs : CSAT, NPS, CES, Barómetro ...

Análise de texto com:

CLARABRIDGE

ERDIL

dictaNOVA

viavoo

+++



Aumente o seu ROI



As empresas que se concentram no
envolvimento do cliente estão focadas na
criação de valor!

Obrigado!

