



**Maçonnerie.** Pour optimiser la relation client de son entreprise, Mario Mougin a décidé de se faire noter par ses clients et de communiquer cette note à ses prospects. Grâce à cette méthode inédite, l'artisan se démarque de la concurrence.

# Il se fait noter par ses clients

Quand un client de l'entreprise de maçonnerie de Mario Mougin commande son devis, il reçoit également un courrier du réseau Artisan Clé, auquel le maçon fait appel depuis juillet dernier. Sur cette lettre, une note : 18,68 sur 20. C'est en fait la moyenne attribuée par les clients de l'entreprise Mougin. Ces derniers l'ont jugé en fonction de 10 critères comme le contact téléphonique ou le rapport qualité-prix. Ils ont ensuite renvoyé le coupon pré-affranchi à Artisan Clé qui gère l'évaluation de l'artisan. Par ce biais, la société de maçonnerie souhaite s'imposer auprès des particuliers en tant que marque de qualité des artisans du bâtiment, dans le Grand Ouest pour l'instant, puis sur toute la France.

## Atteindre des objectifs qualitatifs

Si Mario Mougin a été démarché par la société, les responsables d'Artisan Clé ne lui ont proposé d'intégrer le réseau qu'au troisième entretien, et à la condition de respecter la convention de partenariat. Celle-ci impose, par exemple, qu'il n'ait pas une note en-deçà du standard moyen et respecte la

## Repères

- > Raison sociale  
**Sarl Mougin Mario**
- > Activité  
**Maçonnerie**
- > Ville  
**Theix (Morbihan)**
- > Année de création  
**1999**
- > Dirigeant  
**Mario Mougin, 42 ans**
- > Effectif  
**7 personnes**
- > CA 2006  
**507 000 euros**



charte qualité du réseau qui fixe des objectifs qualitatifs (délais de réponse au client sous trois jours, devis détaillé et gratuit sous 20 jours, etc.).

À raison d'un droit d'entrée de 1 490 euros HT et d'une redevance mensuelle de 260 euros HT, l'artisan bénéficie d'autres outils, car la notation n'est que la partie visible de l'iceberg. Mario Mougin dispose, en effet, d'une interface web personnalisée. Il peut ainsi accéder à la base de données client commune aux 150 artisans du réseau et gérer, en quelques clics, sa relation client : envois de courriers de confirmation, de refus, de retard,

etc. Il bénéficie également de dossiers de présentation personnalisés, d'un référencement sur le site [www.artisancléfrance.com](http://www.artisancléfrance.com) et de l'accompagnement, trois fois par an, d'un consultant Artisan Clé. « Tous ces outils me permettent de me démarquer de la concurrence en apportant transparence et services à ma clientèle, assure le chef d'entreprise. Il faudra que je me pose la question du retour sur investissement sur le long terme, mais ce que propose Artisan Clé pallie un vrai manque : un artisan isolé n'a jamais trop le temps de peaufiner sa relation client. » ■

CARINE GUICHETEAU

Pour améliorer sa relation client, Mario Mougin a décidé de s'offrir les services du réseau Artisan Clé.