

Communiqué de presse

**« Parole de consommateur » :**  
**L'expérience et la satisfaction consommateur**  
**au cœur de la stratégie de Custom Solutions**

**Aix-en-Provence, France, le 21 mars 2017,** Custom Solutions (ISIN : FR0010889386 - Mnémonique : ALSOL), expert en Smart Promotion annonce la mise en ligne de son nouveau site d'avis consommateurs dédié à l'expérience promotionnelle [www.custompromo-satisfaction.com](http://www.custompromo-satisfaction.com), dans le cadre de son projet d'entreprise orienté Satisfaction Clients.

Ce site répertorie déjà des milliers d'avis de consommateurs ayant participé à une promotion gérée par Custom Promo, l'unité de traitement des participations aux offres de Custom Solutions.

Il porte 2 ambitions : garantir une expérience promotionnelle optimale aux consommateurs, et mettre en lumière l'attractivité des offres que proposent les marques.

---

### **Promotion et satisfaction consommateur**

Depuis 1997 Custom Promo gère des millions de participations issues des offres promotionnelles différées des plus grandes marques de consommation.

Et si la promotion est un outil qui répond aux enjeux commerciaux des marques, elle est surtout un point de contact privilégié avec les consommateurs, qui plébiscitent largement ces offres, mais entendent bénéficier d'une expérience promotionnelle optimale. Le parcours de participation à une offre est donc un point-clé de la satisfaction consommateur globale.

---

### **Remettre le consommateur au cœur de la promotion**

Le projet « Parole de Consommateurs » de Custom Solutions porte ainsi 2 objectifs :

1. **Continuellement améliorer l'expérience promotionnelle des consommateurs**, en identifiant leurs éventuels motifs d'insatisfaction et en y remédiant le plus rapidement possible.
2. **Donner une vision objective de la promotion différée** en offrant aux consommateurs une **tribune d'expression libre, anonyme et publique** pour partager leur expérience.

[www.customsolutions-group.com](http://www.customsolutions-group.com)

**A propos du 1<sup>er</sup> objectif, Samia Le Bellego, Responsable Satisfaction Client chez Custom Promo commente :**

*« Nous avons déployé un processus qui nous permet d'évaluer en temps réel la satisfaction de chaque consommateur ayant participé à une offre gérée par Custom Promo. Clarté des modalités, rapidité de traitement, qualité du service client... nous demandons à chacun de noter son expérience promotionnelle selon plusieurs critères. Cela nous donne plus d'agilité pour éventuellement « corriger le tir », pendant la durée même de la campagne »*

Ce dispositif vient compléter la création d'une cellule médiation, dont la mission est d'identifier les consommateurs insatisfaits afin de leur apporter des solutions.

**Quant au second objectif du projet, il a une portée plus globale sur le marché de la promotion : rassurer les consommateurs sur la fiabilité des offres. Responsable Marketing de Custom Solutions, Magali Personnier commente :**

*« Comme nous l'anticipions, sur les 12 000 retours collectés depuis juillet, nous obtenons une note moyenne de 4.2/5 et un taux de recommandation de 91%, qui prouvent que les consommateurs sont très majoritairement satisfaits de leur participation à ces offres.*

*Au-delà de ces chiffres, les feedbacks consommateurs collectés sont une mine d'insights pour améliorer la performance des promotions de nos clients. Du point de vue du parcours par exemple, les consommateurs - qui ont vécu la promotion « sur le terrain » - nous remontent quelquefois qu'ils n'ont vu aucun relai de l'offre sur le point de vente, ce dont nous nous empressons d'informer la marque, afin qu'elle puisse réagir »*

Enfin, bénéfice supplémentaire, des centaines de consommateurs expriment spontanément leur enthousiasme à propos de ces offres qui leur permettent de faire de « bonnes affaires » et d'augmenter leur pouvoir d'achat.

*« Une bonne expérience promotionnelle est souvent le point d'entrée d'une relation client pérenne et solide avec la marque : le consommateur qui bénéficie d'une promotion attractive, via un parcours didactique et un service client professionnel devient naturellement un avocat de la marque, et parlera d'elle autour de lui, attirant ainsi de nouveaux consommateurs. C'est le cercle vertueux de la satisfaction client, et le sens de notre engagement envers les marques qui nous font confiance » conclut Magali Personnier.*

## À propos du Groupe Custom Solutions

Custom Solutions est un groupe européen de services marketing digital & data. Avec une offre centrée sur la collecte et la valorisation des données, le groupe assure aux marques clientes une maîtrise complète de la chaîne de valeur marketing, en les accompagnant dans la conception, le déploiement et l'analyse de dispositifs marketing visant à recruter et fidéliser leurs consommateurs, motiver leurs équipes commerciales pour, in fine, développer leurs ventes. Fort d'une expertise construite depuis 20 ans, Custom Solutions a acquis une solide notoriété et une forte reconnaissance auprès de plus de 300 grandes marques, dont : Butagaz, DeLonghi, Kärcher, Manitou, Michelin, Nokia, SoLocal, Sony, Coca-Cola...

Qualifié d'« Entreprise Innovante » par Bpi France, basée à Aix-en-Provence (13), le groupe a réalisé sur l'exercice clos à fin septembre 2016, un CA de 18 M€ avec une marge d'EBITDA de 12.6% et disposait d'une trésorerie nette de 11.20M€ au 31 mars 2016. Le Groupe détient également 29,9% du capital de Bilendi.

## CONTACTS

### CUSTOM SOLUTIONS

**Cédric Reny**

Président Directeur Général

**David Lebec**

Directeur Administratif et Financier

Tél : +33 (0) 4 86 91 41 43

[investisseurs@customsolutions.fr](mailto:investisseurs@customsolutions.fr)

<https://www.linkedin.com/pub/david-lebec/43/809/60a>

<https://fr.linkedin.com/pub/cédric-reny/b7/669/69b>



Coté sur Alternext d'Euronext Paris



ISIN : FR0010889386 – Mnémonique : ALSOL

Eligible au PEA-PME

Labellisée « Entreprise Innovante » - BPI France

[www.customsolutions-group.com](http://www.customsolutions-group.com)