

Javista pour CUISINE PLUS remporte le Hackton Microsoft Power Platform

Un challenge autour du parcours découverte en magasin qui a donné naissance à la Power Showroom Experience

En juin dernier, les équipes CUISINE PLUS ont accompagné Javista à la conquête du Hackton Microsoft. Un challenge pour libérer la créativité des collaborateurs CUISINE PLUS et rechercher de nouvelles idées de service, en réfléchissant en dehors du cadre de travail habituel. Ensemble, CUISINE PLUS et Javista ont décidé de travailler sur un des moments clés du parcours client : « la visite découverte » en magasin et à domicile, pour une expérience pas comme les autres...

Le Power Showroom Experience : la future application CUISINE PLUS connectée au CRM

Toujours dans l'objectif de satisfaire au mieux ses clients, les équipes Javista ont développé en collaboration avec CUISINE PLUS une app connectée au CRM permettant d'améliorer le parcours client.

En ayant connaissance des 4 pré requis du parcours client sans couture, les équipes ont développé une première mouture de l'application « **Power Showroom Experience** » : un parcours qui permet d'accompagner le client en lui faisant vivre la meilleure expérience possible en magasin et de fluidifier le travail des conseillers en mobilité.

A terme, une des solutions « whaou » proposée par Javista à CUISINE PLUS pourrait être d'utiliser des lunettes de réalité augmentée pour présenter l'étendue du

catalogue sans être limité à l'espace physique des showrooms et de projeter les clients directement dans leur « future » cuisine.

Véritable outil d'aide à la vente, cette application permettra au vendeur de proposer au client un accompagnement ultra personnalisé, et in fine, de lui créer la cuisine de ses rêves.

« Après un premier rendez-vous de présentation du concours et des power apps, nous avons décidé de travailler sur l'amélioration du parcours en magasin. Nous avons mené un entretien avec un franchisé et son équipe puis échangé avec les équipes marketing et commerciales de notre BU. Nous avons ainsi pu identifier les irritants à lever et décliner un parcours client type. Après avoir séquencé les actions clients et conseillers dans une logique de symétrie des attentions, Javista s'est chargé de

Le hackaton, késako ?

Contraction de "hack" et "marathon", un hackaton est un événement au cours duquel des équipes (composées de développeurs, mais aussi parfois de designers et de chefs de projet) doivent développer un projet informatique, en général un logiciel ou une application, dans un temps limité.

travailler sur l'ergonomie de ce parcours. L'équipe technique de Javista a brainstormé pour rendre l'ensemble cohérent et utiliser le potentiel des différents outils au mieux de nos problématiques puis a réalisé une app PowerApps connectée au CRM et disponible sur tablette pour un usage en mobilité. »
Bénédicte Bourgoin Responsable CRM & Expérience Client, FBD Group

Les équipes Javista et CUISINE PLUS ont brillamment remporté ce challenge. L'application sera développée et opérationnelle pour les clients et magasins courant 2020.

A propos de CUISINE PLUS : c'est en 1984 que CUISINE PLUS voit le jour dans l'optique de démocratiser l'achat de cuisines équipées, en appliquant une politique jusqu'alors réservée à la grande distribution. Marque audacieuse, CUISINE PLUS signe une nouvelle façon de vivre sa cuisine, devenue une pièce centrale dans la maison, qui se traduit par trois notions clés : séduction, qualité et accessibilité. A travers un concentré de savoir-faire européen et l'offre la plus riche du marché, la marque conçoit des cuisines originales et vraiment tendance.
www.cuisine-plus.fr

A propos du Groupe FBD : avec ses quatre enseignes aux territoires de marques distincts et complémentaires, Ixina, Cuisine Plus, Cuisines Références et Vanden Borre Kitchen, le groupe FBD (Franchise Business Division) est la première franchise européenne de distributeurs de cuisines équipées. La culture du service et de l'accompagnement, qui font partie intégrante de l'ADN du Groupe, contribue au développement du réseau de franchisés ainsi qu'à la satisfaction des consommateurs. Avec leurs positionnements complémentaires, les enseignes du Groupe FBD se développent autour de valeurs communes : la proximité, la transparence, la confiance. Chacune d'elles conçoit des projets sur-mesure avec ses clients, afin de leur offrir des lieux de vie à leur image et en fonction de leurs particularités (budget, espace, ergonomie, design...). Plaçant l'international au cœur de ses ambitions, le Groupe compte étendre son réseau avec une présence dans 50 pays d'ici 2020.

Marie ANTOINETTE
RELATIONS PUBLIQUES

Contact Presse : L'Agence Marie-Antoinette
Marion Revault
01 55 04 86 45 • marion@marie-antoinette.fr