

## Avec « Mon Vendeur Préféré », Boulanger déploie un service inédit via son application mobile

Le 03 avril 2024 – Après un mois de tests concluants dans les magasins du nord de la France, Boulanger lance le service « Mon Vendeur Préféré ». Cette option innovante offrira aux clients un lien privilégié avec l'un des conseillers de leur magasin. Boulanger va plus loin dans sa recherche d'excellence relationnelle avec cette nouveauté, qui permettra aux clients de demander à être rappelés, dès que possible ou à l'heure de leur choix, par leur vendeur préféré. Avec une réponse garantie dans un délai de 2 heures, Boulanger se rapproche encore plus de ses clients fidèles.



### Une expérience « Personal Shopper » au service d'une relation client de proximité

Assurer une relation client personnalisée et de proximité, tel est l'objectif de la nouvelle fonctionnalité intégrée dans l'outil de travail des conseillers Boulanger. Engagé pour faciliter la vente à distance pour ses clients, Boulanger renforce sa démarche en proposant le service « Mon Vendeur Préféré ».

Accessible depuis l'application mobile de Boulanger, cette option garantit au client une réponse en moins de 2h par son vendeur préféré.

Afin d'accéder à ce service, ce sont les conseillers qui peuvent se déclarer "Vendeur préféré" auprès de leurs clients membres Club +, [Club Infinity](#) et Pro.

Dans le cas où le vendeur préféré ne serait pas disponible, les conseillers du magasin reçoivent un message sur leur outil de travail, afin de prendre le relai sur cette sollicitation. Si la demande n'est pas traitée dans un délai de deux heures, les managers sont prévenus qu'un client est en attente d'appel.

*"Avec le service Vendeur préféré, nous donnons les moyens techniques à nos équipes de se rendre disponibles simplement pour leurs clients privilégiés. Notre objectif est de garantir une réponse par le vendeur ou le magasin en moins de 2h."*, **déclare Davy Schuster, responsable projets de vente à distance.**

### **L'excellence relationnelle au coeur des engagements de Boulanger**

Boulanger innove et s'adapte constamment aux attentes des clients notamment au niveau relationnel. Pour ce faire, l'enseigne a fait le pari depuis plusieurs années déjà, sur l'omnicanalité, qui permet de répondre aux besoins de sa clientèle que ce soit en magasin ou à distance.

*« Depuis 4 ans, Boulanger accompagne près de 1 800 clients chaque jour par chat, appel et visio. Cette démarche est désormais ancrée dans l'expérience de vente omnicanale que nous offrons à nos clients. Grâce à la nouveauté « Mon Vendeur Préféré », Boulanger accélère le rythme et devient le premier retailer à proposer un lien unique entre le client et son vendeur »,* **souligne Jean-Philippe Allain, Directeur Digital & Relation client.**

Afin de renforcer la relation client, Boulanger dédie 500 collaborateurs à l'accompagnement et au conseil des clients. Regroupés au sein de Boulanger Customer Care ils traitent près de 6 millions de demandes par an, partout sur le territoire. En 2023, afin de renforcer l'accessibilité du service client à l'ensemble de ses clients, Boulanger a recruté sa première promotion d'alternants Sourds afin de conseiller, en magasin et à distance à travers des appels vidéo, les clients Sourds.

Grâce à ses engagements au long cours, Boulanger a été récompensé en 2023 par trois prix qui attestent de son excellence :

- **Élu Service Client de L'Année 2024**, catégorie Distribution de produits électroménagers. Ce prix récompense la qualité des services clients par secteur d'activité.
- **Deux Trophées LSA de l'innovation pour son vendeur connecté et son site rachat omnicanal.**

#### **CONTACT PRESSE**

Hopscotch PR • [boulangier@hopscotch.fr](mailto:boulangier@hopscotch.fr)  
Aya Alkhiyari – 01 41 34 21 54

#### **A propos de Boulanger**

Boulanger est le spécialiste des équipements de la maison en électroménager et multimédia. Sa mission est d'aider chacun à profiter pleinement de l'usage de ses produits, à la maison comme en mobilité. Pour accompagner ses clients dans leurs modes de vie et dans le plaisir de consommer autrement, les équipes Boulanger, présentes en France dans 217 magasins et sur [boulangier.com](https://www.boulangier.com), déploient une offre de services utile, facilitante et adaptée à chaque usage comme le retrait en 1h ou la livraison à domicile dès le lendemain. De l'aide au choix aux conseils d'entretien, en passant par la réparation, Boulanger apporte des solutions pour prolonger la durée de vie des produits : l'abonnement à la réparation illimitée avec Boulanger Le Club INFINITY, la reprise et le rachat des anciens appareils, les offres de produits reconditionnés ou encore la location d'équipements. Boulanger, c'est le plaisir de consommer autrement !

Plus d'informations sur [boulangier.com](https://www.boulangier.com).

Boulanger est présent sur [Facebook](#), [Instagram](#), [X](#) et [Tiktok](#).