

EKiNeWs

LA NEWSLETTER DES SALARIES D'EKIDOM

Numéro

121

Sept. 2022

Solution digitale d'amélioration de la e-reputation

Objectif : obtenir une meilleure note sur le web !

Comme nous vous l'indiquions dernièrement (Ekinews 117) nous avons adhéré à une nouvelle solution de gestion de notre e-réputation. En clair nous allons inciter nos clients satisfaits à nous noter sur internet afin de compenser les avis négatifs souvent injustes. Comme nous le savons tous, seuls les clients insatisfaits s'expriment, souvent de manière virulente. Cette situation crée un déséquilibre et une idée fautive de la satisfaction de nos locataires dont plus de 80% se sont déclarés satisfaits au cours de la dernière enquête.

Pour cela, nous avons adopté une solution de gestion de notre e-réputation qui nous permet via une application

téléchargée sur les téléphones pros des collaborateurs concernés

- d'avoir une démarche de collecte pro-active pour faire parler nos locataires satisfaits
- de remonter la note globale de satisfaction et de la mettre en avant sur google, notre site internet et les outils de communication
- de récolter des avis certifiés et crédibles

Les premières formations ont eu lieu au cours de l'été et les premiers avis positifs qui font du bien à notre image et nous encouragent sont déjà postés....

Parole à Frank Tromas, premier utilisateur de la solution

Retour sur expérience avec l'application IMMODVISOR



Franck Tromas, chargé de secteur à la DTC nous fait part de son expérience

« Le relationnel client est au cœur de notre métier. Et même si quelques clients nous accaparent avec des dossiers difficiles, nos relations avec la très grande majorité de nos locataires se passent très bien. Notamment lors des visites commerciales, de courtoisie, d'états des lieux d'entrées, de réparations techniques par la Régie, de rencontres improvisées.... etc. Tous les salariés d'EKIDOM reçoivent des sourires, des compliments et des remerciements sur leur travail accompli à différents moments de la journée. C'est là qu'intervient IMMODVISOR !

Nous sommes tous équipés de l'application IMMODVISOR sur notre portable professionnel. Personnellement, je l'ai déjà testée en situation réelle à 6 reprises en quinze jours, en présence de locataires que je savais bien évidemment satisfaits de mes services sur le moment. Pourquoi s'en priver ? je leur ai demandé moins de 2 minutes de leur temps

pour collecter leur avis sur mes conseils, nos services, notre écoute et notre compréhension de leur demandes, notre disponibilité et réactivité... Ils ont tous accepté spontanément en face à face. En leur prêtant mon portable, je les ai accompagnés et ils ont tous d'eux-mêmes en quelques clics donné 5 étoiles à toutes les questions. Les clients reçoivent alors immédiatement un email pour qu'ils valident cet avis donné. Et le tour est joué ! j'insiste : ils ont donné leur avis sans que je les oriente.

Actuellement, les avis donnés, justifiés ou non, sont plus effectués par les rôleurs. Maintenant on a l'opportunité, DE TEMPS A AUTRE, de rétablir un équilibre voire certainement de l'inverser, ce qui reflètera davantage la réalité du terrain : des clients satisfaits ».

Il reste 149 avis sans réponse publique.

#628603	★★★★★	★	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Etat des lieux de sortie"
#627031	★★★★★	★	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Satisfaction"
#625081	★★★★★	★	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Satisfait"
#617057	★★★★★	★	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Satisfait"
#339882	★★★★★	G	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Pas de commentaire"
#614390	★★★★★	★	Ekidom des Couronneries / Saint-Eloi / Gibauderie - Potiers : "Très bon emménagement"

Ressources Humaines

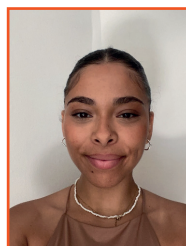
Une équipe d'alternants renforcée

Démarrage exceptionnel pour cette rentrée 2022 avec une équipe de 8 alternants qui vient renforcer les rangs dans quasiment toutes les directions et compléter une équipe de 3 alternants en cours de contrat. Une occasion pour

EKIDOM de montrer son implication dans sa démarche d'accès à l'emploi et à la formation pour les jeunes. Merci de leur réserver le meilleur accueil.



Nich KOSSOLOBA
Chargé de secteur
DTC



Ouïam NASSIF
Assistante de Direction
DTTB



Dina MATHURIN
Chargée de secteur
DTT



Cloé PERROT
*Chargé de Recrutement
et Formation*
DTRH



Ghislain BEAUDOUX
Chargé de gestion locative
DTC



Adam DAHMOUNI
*Chargé de Missions
Bien Vivre Ensemble*
DG



Alexis VENAULT
Chargé de secteur
DTC

Déjà en poste chez nous



Maelys SOYEZ
Chargée de gestion locative
DTTB



Lucie BIRAULT
Assistante Relation Client
DRC



Lucie DUMAS
Conseillère sociale
DRC



Kévin BOBET
Conseiller commercial
DRC



Sarah LETANG
Assistante de direction
DTC



Armand TOULET
Comptable
DPFJ