

Lexel Cosmétiques améliore son service clients grâce à FlyDoc



Créé il y a près de dix ans, Lexel Cosmétiques (marque du Groupe Lexel) est le leader français de la vente à domicile de produits cosmétiques. Lexel Cosmétiques propose une approche originale de la beauté associant conseils beauté personnalisés et vente à domicile.

Basé à Montpellier, Lexel Cosmétiques commercialise ses produits à travers une force commerciale composée de 900 conseillères beauté et a réalisé un chiffre d'affaires de 22 Millions d'Euros en 2004.

Lexel Cosmétiques compte aujourd'hui 650 000 clients, plus de 1 000 000 de produits vendus et 200 000 colis expédiés chaque année.

www.lexelcosmetiques.com

Société de cosmétiques

Société en plein développement sur le marché de la vente de produits cosmétiques à domicile, Lexel Cosmétiques utilise le service FlyDoc pour envoyer au quotidien des courriers et des recommandés par centaines en quelques minutes (mailings commerciaux, administration des ventes...). Un service qui lui permet d'optimiser et de personnaliser sa relation clients tout en assurant des gains de temps considérables à son Service Clients.

Le contexte

Lexel Cosmétiques est la première société française de vente à domicile de produits cosmétiques. 900 conseillères beauté proposent chaque jour à leurs clientes un diagnostic de peau personnalisé entièrement gratuit, de précieux conseils en cosmétiques, et proposent enfin sa gamme de cosmétiques autour d'une relation privilégiée.

Des contraintes d'administration des ventes liées à la loi Scrivener

Dans le cadre de son activité de vente à domicile, Lexel Cosmétiques est soumis à la "Loi Scrivener" qui protège le consommateur en lui autorisant un délai de 7 jours pour se rétracter et qui interdit le paiement à la commande. Une contrainte législative qui lui impose un suivi d'administration des ventes spécifique : lettres de relance, recommandés...

« Nous avons choisi FlyDoc pour sa souplesse et sa simplicité. Totalement intégré aux outils Office, quelques heures ont suffi pour paramétrer le service et former les utilisateurs en interne. Grâce à la richesse de ses fonctionnalités telles que les outils de suivi en ligne, la conservation des résultats des fusions, l'historique des mailings, la gestion des PND (Pli Non Distribué)..., nous optimisons aujourd'hui notre service clients et notre base de données clients. »

Lionel Lavaure ■ Directeur Marketing ■ Lexel Cosmétiques

L'envoi de mailings personnalisés à ses clients

Fort d'un métier qui nécessite des relations commerciales développées, Lexel Cosmétiques réalise de nombreuses opérations de mailing. En complément d'opérations de mailing de masse effectuées via un routeur, Lexel Cosmétiques envoie de petits mailings personnalisés d'une dizaine à quelques centaines de personnes tels que des courriers avertissant d'un changement de gamme, une rupture de stock, etc...

Le besoin

Dans ce contexte, Lexel Cosmétiques souhaitait donc :

- **soulager ses équipes service clients** dans la gestion du processus de relance et dans les tâches fastidieuses d'envoi de lettres recommandées ou de mailings ; un collaborateur était mobilisé à temps complet pour gérer l'administration des ventes et les relances clients pour les impayés.
- **gagner du temps** pour se consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée.

La solution

Pour répondre à cette problématique, Lexel Cosmétiques a choisi d'utiliser le service FlyDoc qui permet l'envoi de courriers et lettres recommandées à la demande, à partir d'un ordinateur, et ceci aussi simplement qu'un e-mail.

Parfaitement intégré aux applications Microsoft Office (Office Word, Office Excel ...). Véritable guichet postal en ligne, FlyDoc permet d'envoyer en quelques minutes un courrier à un ou plusieurs milliers de destinataires directement depuis les applications Word ou Excel.

Mis en place depuis mai dernier, le service à la demande est aujourd'hui utilisé par l'ensemble de l'équipe du service clients de Lexel Cosmétiques pour réaliser les envois de mailings personnalisés et de recommandés de relance.

« En tant que spécialiste du marketing direct, je suis, par ailleurs, totalement satisfait par la qualité de l'impression garantie par le service, qui respecte parfaitement notre identité graphique. »

Lionel Lavaure ▪ Directeur Marketing ▪ Lexel Cosmétiques

Les bénéfices

Des gains de productivité et des ressources optimisées

Grâce à ce nouveau dispositif, l'équipe service clients a gagné en productivité et s'est déchargée de toutes les tâches fastidieuses liées à l'envoi des mailings et lettres recommandées de relance.

Pour prendre le seul exemple de l'envoi des recommandés, là où une journée entière était nécessaire à un collaborateur pour préparer et envoyer 300 lettres, 10 minutes sont désormais suffisantes.

Le collaborateur mobilisé à plein temps à l'administration des ventes et aux relances clients pour les impayés a, par ailleurs, pu être réaffecté à des tâches à plus forte valeur ajoutée et contribue aujourd'hui au développement commercial.

Un service clients amélioré

Grâce à l'envoi de mailings personnalisés à la demande, il suffit aujourd'hui de quelques minutes à Lexel Cosmétiques pour avertir une catégorie de clientes de l'indisponibilité d'un produit et lui proposer un produit de remplacement.

Un meilleur suivi de la relation client

La gestion des PND (Pli Non Distribué) de FlyDoc permet à Lexel Cosmétiques de mettre à jour au quotidien les adresses de sa base de données et d'optimiser la qualité de son fichier clients. FlyDoc lui permet également de garder un historique de tous les mailings réalisés.

La qualité de service

La qualité d'impression garantie par le service d'Esker assure une crédibilité aux courriers envoyés par Lexel Cosmétiques.

Avec FlyDoc, Lexel Cosmétiques dispose, par ailleurs, d'un service d'envoi de courriers disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.