

Monoprix déploie la démarche « Oui » Quand l'enseigne fait rimer service client et hospitalité

Leader du commerce de centre-ville, Monoprix élève encore son niveau de service pour répondre aux attentes des urbains. Après une phase test réalisée au magasin de Beaugrenelle - Paris 15^{ème}, Monoprix déploie dès cet été sa nouvelle démarche « Oui » partout en France. En commençant par dire « Oui », les équipes de Monoprix refondent la relation en magasin et facilitent le quotidien des clients et du public.

La démarche « Oui », une expérience client unique au quotidien

La démarche « Oui », c'est d'abord un état d'esprit positif, fait de bienveillance, d'écoute, de disponibilité et d'attention. Déployée dès cet été dans l'ensemble des magasins Monoprix, cette approche innovante vise à devenir un nouveau standard en matière de service et d'expérience client.

« Plus que jamais, le commerce c'est une affaire de relation humaine. Dire oui, c'est créer les conditions de l'écoute, de l'échange et de la confiance. Il s'agit d'une posture mais aussi d'actions très concrètes, qui témoignent de l'attention que nous portons à nos clients » explique Maguelone Paré, Directrice Concept & Innovation.



L'état d'esprit « Oui », des initiatives concrètes

- **« Oui », les clients peuvent changer d'avis.** Toujours plus agile, Monoprix facilite les règles de remboursement.
- **« Oui », Monoprix rembourse des produits alimentaires provenant d'autres enseignes.** Les clients peuvent se rendre en magasin pour demander le remboursement d'un produit alimentaire* de marque concurrente, en bon état de revente, et en possession de leur ticket de caisse datant de moins d'un mois, pour se faire rembourser le montant du produit, qui est soit remis en rayon, soit donné à une association.
- **« Oui », Monoprix facilite les conditions de remboursement de ses clients fidèles.** Les clients porteurs de carte bénéficient d'un délai plus long pour les échanges et remboursements : 45 jours au lieu de 30 jours.
- **« Oui », Monoprix garde vos effets personnels pendant que vous faites vos courses.** Dans de nombreux magasins, des casiers - fermés à clé - sont mis à disposition.

**Dont le prix est inférieur à 30 €*

A propos de Monoprix

Monoprix est une enseigne du GROUPE CASINO. Leader du commerce de centre-ville avec une présence dans plus de 250 villes en France, ses 21 000 collaborateurs animent au quotidien 800 magasins, avec trois formats d'enseigne - Monoprix, monop' et Naturalia - et deux sites e-commerce, monoprix.fr et Sarenza. En 2019, le groupe réalise 5 milliards d'euros d'activités. Première enseigne généraliste à référencer un produit bio en 1990, Monoprix n'a cessé d'amplifier sa stratégie au service d'une alimentation plus responsable. Aujourd'hui, l'enseigne propose une offre très large de près de 700 références alimentaires responsables (bio, équitable ou pêche responsable).

Pour plus d'informations, entreprise.monoprix.fr

CONTACTS PRESSE :

Monoprix – Edwige Lerolle : elerolle@monoprix.fr - Port. : 06 10 86 03 70

Thomas Marko & Associés – Sylvain Camus : monoprix.corporate@tmarkoagency.com - Port. : 06 12 16 38 60