

## **Enchanter le client est l'affaire de tous et fait partie de l'ADN de Butagaz, la Journée Bleue en est un symbole fort.**

Butagaz, acteur multi-énergies de référence, fort de 5 millions de clients, organise pour la troisième année consécutive sa « **Journée Bleue** », le **jeudi 13 juin 2019** sur la thématique : « Comment cultiver l'enchantement Client ? » Puisque la relation avec nos clients se cultive au quotidien ! Et c'est ce que souhaite montrer Butagaz à travers cette initiative.

### **Cultiver et entretenir une relation de proximité avec ses clients est un engagement cher à Butagaz. La « Journée Bleue » est un jour où l'entreprise célèbre ses Clients, un temps de fête mais aussi un temps de réflexion et de partage en interne.**

L'objectif de cette journée est double : permettre aux clients et aux collaborateurs de se rencontrer, et engager les collaborateurs et les partenaires à participer à des ateliers pour que chacun se sente encore plus concerné et engagé dans le développement de l'expérience client.

Emmanuel Trivin, Président de Butagaz : « *L'enchantement du client, c'est la capacité à le surprendre, de manière positive. Il faut que chaque collaborateur de Butagaz se pose la question « qu'est-ce que moi, en tant que client, j'attends d'une marque ? » pour pouvoir toujours mieux répondre aux besoins de nos clients* »

### **La culture de la relation client : un élément clef dans la stratégie de Butagaz**

Le 13 juin prochain, tous les collaborateurs des sites Butagaz et partenaires sont mobilisés sur le sujet. **En effet, la marque à l'ours bleu invite à nouveau certains clients à rencontrer les collaborateurs et à découvrir les sites industriels d'Aubigny, de Le Douhet, de Petit-Couronne**, ainsi que ceux de ses distributeurs régionaux avec **Gazarmor** (Quimper), et **Proxigaz** (Toulouse).

Qu'ils soient clients particuliers ou professionnels, gaz naturel, gaz liquides, électricité, granulés de bois ou revendeurs de bouteilles de gaz, ils pourront donc visiter les locaux, voir les chaînes de production, échanger avec les collaborateurs notamment sur leurs différents métiers ainsi que découvrir les coulisses du Service Clients.

### **Permettre aux collaborateurs de comprendre les enjeux de la relation client**

A tous les niveaux de l'entreprise, chaque collaborateur est invité à contacter des clients : les managers, et les collaborateurs volontaires – quel que soit leur métier (Finance, RH, Marketing, Technique...) - ont appelé des clients de toutes les énergies en amont de la Journée Bleue, afin de recueillir leurs impressions sur la prise en charge de leurs besoins, évaluer leur niveau de satisfaction et collecter leurs idées. Une expérience unique !

L'ensemble des collaborateurs participera également à des ateliers dédiés à la relation et à l'expérience Client, et les partenaires : chauffeurs-livreurs et conseillers technique et sécurité, qui sont sur le terrain toute la journée, vont eux aussi partager un moment de convivialité avec les clients.

« *L'énergie est notre avenir, économisons là !* »