

19.10.2009 – 14:00 Uhr

## Migros : M-Infoline fête son dixième anniversaire

Zürich (ots) -

Les clientes et clients de Migros qui désirent des renseignements, souhaitent présenter des suggestions ou exprimer des louanges, s'adressent à M-Infoline, le service-clientèle principal de Migros pour toute la Suisse. En 1999, M-Infoline avait enregistré 22'000 contacts de clients ; en 2009, elle en a dénombré huit fois plus, soit environ 161'000. Deux douzaines de collaboratrices et collaborateurs répondent à 600 coups de téléphone ou courriels par jour, et ne laissent aucune question sans réponse.

C'est en 1999 que M-Infoline est entrée en exploitation en tant que service-clientèle moderne et centralisé. Elle constitue aujourd'hui le service principal vers lequel convergent toutes les demandes de clientes et clients. M-Infoline renseigne sur les produits, les services, les activités marketing telles que par exemple la « Dominomania » - le dernier jeu de collection en date des Lilibiggs. Elle répond aussi à des questions et suggestions concernant la politique commerciale de Migros, et son engagement culturel, social et écologique. « Les suggestions comme les critiques sont toujours les bienvenues, car elles nous permettent de rester à l'étroit contact du marché, d'adapter encore plus précisément notre offre et nos services aux souhaits de la clientèle et de réagir rapidement à de nouveaux besoins », déclare Claude Volken, responsable de M-Infoline.

Les clientes et clients sont aujourd'hui plus critiques et demandent avant tout des informations sur les produits. C'est ainsi que leur intérêt a fortement augmenté au cours des dix années d'existence de la M-Infoline pour la provenance, la fabrication, les ingrédients et additifs ou l'emballage des produits. Notre statistique montre que c'est la clientèle féminine qui s'adresse en majorité à la M-Infoline - à savoir 66% de femmes pour 34% d'hommes. 79 % des demandes proviennent de Suisse alémanique, 18 % de Suisse romande et 3 % du Tessin.

L'équipe M-Infoline réunit aujourd'hui deux douzaines de collaboratrices et collaborateurs. Elle répond aux questions de la clientèle durant 10 heures et demie par jour du lundi au vendredi, et 9 heures le samedi. Comme le numéro de téléphone de M-Infoline figure sur chaque produit, une bonne moitié des clientes et clients (52 %) se saisit de son téléphone pour prendre contact. Les courriels ont fortement augmenté (39 %), et seuls 9 % des clients écrivent encore une lettre.

La satisfaction des clientes et clients, telle est la préoccupation majeure de Migros. Grâce à M-Infoline, Migros assure la transparence et ne laisse aucune question sans réponse, quel que soit le thème évoqué par la clientèle.

Zurich, le 19 octobre 2009

Contact:

Monika Weibel, porte-parole FCM pour les médias, tél. 044 277 20 63, [monika.weibel@mgb.ch](mailto:monika.weibel@mgb.ch)