



2018

Dossier de presse

Sommaire

Le Concept Plus que PRO

Plus que PRO en chiffres

Qui sommes-nous ?

Trophées, récompenses, distinctions

Plus que PRO pour les entreprises

Nos critères d'éligibilité

Plus que PRO pour les consommateurs

Le concept : une méthode unique en Europe !

Développer son entreprise en misant sur la satisfaction client, voilà le concept novateur de Plus que PRO. Concept inspiré par le bon sens, il repose sur cette formule simple : **le bouche à oreille**. Il s'agit du moyen le moins cher et le plus efficace de développer son activité.

Cependant, et plus encore depuis l'avènement des réseaux sociaux, un seul avis client négatif peut avoir un impact direct sur le développement d'une entreprise.

Pionnier de l'avis client dans le monde de l'entreprise, Plus que PRO développe, depuis 2014, une opportunité d'apporter aux membres du réseau des témoignages authentiques et véridiques. L'objectif est de créer un véritable **label d'identification** des entreprises de qualité, basé sur leur expérience et la satisfaction de leurs clients.

Ainsi, les consommateurs n'ont pas à se demander s'ils ont affaire à de vrais commentaires car Plus que PRO propose une méthode de diffusion d'**avis clients contrôlés** et rédigés par de « réels » consommateurs certifiée ISO 20252*.

Cette méthode valorise la satisfaction des clients mais permet, dans le même temps, de détecter d'éventuelles insatisfactions. 70% des insatisfactions naissantes sont des points de détail, donc facilement et rapidement réglables.

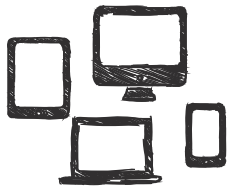
Un prospect obtenu par le bouche à oreille a deux à trois fois plus de probabilités de signer un devis/contrat qu'un client obtenu par les autres canaux.

Concept implanté et éprouvé dans le Grand Est, la Bourgogne-Franche-Comté, la Normandie et les Pays de la Loire, Plus que PRO se lance désormais au **niveau national**. **L'objectif** : venir en aide au 84 % des professionnels qui déclarent vouloir être présents sur Internet pour conquérir de nouveaux clients** et au 86 % des consommateurs qui ont du mal à distinguer un avis authentique d'un avis rédigé par un faux client***.

Grâce à Plus que PRO

- **le client** trouve plus facilement des entreprises de qualité, via un indicateur de confiance concret
- **l'entreprise** met en avant son professionnalisme, trouve de nouveaux clients et les rassure immédiatement. Elle se démarque aussi de ses concurrents

Plus que PRO en chiffres !



1000
sites Internet



15 000 000
de visiteurs en France



25 000 000
de visiteurs à
l'international



des milliers
d'entreprises adhérentes



4000 % de croissance
du chiffre d'affaires depuis 2014



½ milliard d'euros de chiffre d'affaires
généralisé pour les entreprises membres chaque année

Qui sommes-nous ?

Plus que PRO est née de la volonté d'apporter un coup de projecteur aux entreprises qui disposent d'un savoir-faire de qualité tout comme une information claire et loyale aux consommateurs **en quête d'un artisan fiable.**

En effet, **bon nombre d'entreprises disposent d'un excellent bouche à oreille** mais n'ont pas le temps ni les ressources pour faire valoir leur réputation au plus grand nombre.

Plus que PRO leur apporte **une solution clé en mains, facile à appliquer pour prouver la satisfaction de leurs clients** et la mettre en avant, aux yeux de tous. Les adhérents sont accompagnés pour détenir toutes les clés de la satisfaction client et du développement de leur e-réputation, un élément incontournable pour les entreprises d'aujourd'hui et de demain. Internet est en effet devenu le premier média publicitaire (étude ZenithOptimedia).

Par la même, l'ambition de Plus que PRO est, depuis sa création en 2014, d'apporter un maximum de transparence aux consommateurs. **Aujourd'hui, un consommateur ne peut plus se tromper, le moins cher peut coûter très cher.**

Plus que PRO réunit des entreprises issues des secteurs du bâtiment, de l'habitat et de la prestation de services, pour des prestations qui impliquent un investissement financier significatif de la part du consommateur (la prestation doit généralement être supérieure à 1000 €).

Pour faire son choix, le consommateur a besoin de preuves tangibles, **qui de mieux placé que des clients pour apprécier la fiabilité d'une entreprise ?**

Les fondateurs

Deux acteurs économiques alsaciens ont réuni leurs forces et compétences pour monter le concept Plus que PRO :

Webcd

Agence web qui, depuis 20 ans, conseille et définit la stratégie marketing de ses clients selon leurs objectifs.

Groupe Sereliance

Précurseur de la satisfaction client dans le monde de l'entreprise depuis plus de 50 ans, le groupe se pose en modèle de proximité pour ses clients, avec une culture éprouvée de l'entreprise et du particulier.

Les valeurs qui nous animent



L'amour du travail bien fait

Une entreprise membre de Plus que PRO doit fournir un travail de qualité et placer au-dessus de tout la satisfaction de ses clients.



La proximité

Les adhérents de Plus que PRO doivent être des entreprises à visage humain, alliant proximité, service et savoir-faire.



Tenir ses engagements

Les adhérents Plus que PRO doivent s'engager à fournir un travail et un service exemplaires, dictés par un cahier des charges. Une note moyenne inférieure à 7,5/10 peut entraîner des conséquences pour l'adhérent.



Être digne de confiance

Un client satisfait est un client qui revient et recommande l'entreprise. Il est le moteur de sa réussite.

Trophées, récompenses, distinctions



Le travail de Plus que PRO récompensé :

Great Place to Work® Certifiée

Plus que PRO a été sacrée Best Workplaces de France 2017 est entre ainsi dans le top 20 français des entreprises où il fait vraiment bon travailler

Pépité Tech

Membre de la French Tech, Plus que PRO a été élue Pépité Tech du mois de mars 2017 pour son caractère innovant et sa croissance forte & rapide

Trophée de l'Innovation Numeric'Alsace 2014

Décerné par la CCI, dans la catégorie « Communication »

Le travail de Plus que PRO reconnu :

Bpifrance & Bpi Innovation

Accompagnement de Bpifrance et Bpi Innovation au niveau européen

Audit Truxt

Plus que PRO arrive au 3ème rang des entreprises qui offrent les meilleures performances de gestion opérationnelle et financière

Labellisée i-Novia

Depuis 2014 pour son caractère novateur et différenciant

Pour les entreprises

Pour aider les entreprises adhérentes à utiliser au mieux la méthode du bouche à oreille, des coachs en satisfaction client et développement commercial les accompagnent sur internet (online) et hors internet (offline).

Plus que PRO met ainsi à leur disposition plusieurs outils simples mais efficaces :

- **des techniques et outils d'aide** à la vente
- des techniques d'**amélioration du taux de signature** (comment rassurer le futur client et mieux défendre un devis)
- une **reconnaissance publique indiscutable** de la qualité des prestations par les avis clients (procédure certifiée ISO 20252)
- une **mise en avant soignée de l'entreprise sur internet**, pour consolider sa visibilité, sa réputation et attirer de nouveaux clients
- des **méthodes de terrain pragmatiques**, qui capitalisent sur la notoriété et la satisfaction des clients
- des **transmissions de contacts qualifiés** (des milliers de leads transmis chaque mois à l'ensemble du réseau)

Plus que PRO ne peut pas garantir le résultat des prestations des entreprises membres. En revanche, **le « label » atteste d'une sélection draconienne à l'entrée** et tout au long de l'année, grâce à une mesure fiable de la satisfaction des clients.

Une entreprise qui obtient une moyenne de satisfaction clientèle inférieure à 7,5/10 n'est plus mise en avant sur le site et l'annuaire de Plus que PRO jusqu'à ce que sa note remonte. Elle continue, en revanche, à bénéficier des services **des coachs** pour atteindre cet objectif.

Nos critères d'éligibilité

Plus que PRO travaille avec **les artisans et avec les professionnels de l'habitat et des services aux particuliers ou aux entreprises.**

Les entreprises adhérentes doivent proposer un produit/service dont l'achat a un impact suffisamment fort sur le client pour qu'il se demande s'il a choisi le bon prestataire/vendeur.

Voici les 4 critères déterminants pour rejoindre le réseau :

- Avoir **moins de 5 nouveaux clients par jour** (au-dessus de ce seuil, notre procédure est inadaptée, car trop lourde à mettre en œuvre pour une petite entreprise)
 - Proposer un produit/service dont **l'achat est réfléchi**
 - Un achat dont le montant est **supérieur à 1 000 euros**
 - Le nom du client doit apparaître sur la facture de l'entreprise, en cas de contrôles
-



Seules 40% des entreprises peuvent être agréées Plus que PRO !

Enquête de santé financière, contrôle de la régularité des chantiers, pas d'entreprise récente qui n'a pas encore fait ses preuves, pas d'auto-entrepreneurs etc.

Pour les consommateurs

88%

c'est le pourcentage de consommateurs qui déclarent consulter des avis clients avant l'achat d'un produit ou d'un service, selon une étude de l'IFOP réalisée en 2015.

L'assurance de la qualité

Plus que PRO veut offrir au consommateur **l'assurance de la qualité et du professionnalisme** d'une entreprise. L'idée : qu'il n'ait pas à se demander s'il a affaire à de vrais avis car Plus que PRO utilise une méthode de diffusion d'avis clients contrôlés et rédigés par de « réels » consommateurs.

L'expérience client

Les outils fournis par Plus que PRO permettent de **maîtriser et valoriser l'expérience client**, pour la transformer en **gage de qualité**. L'objectif de Plus que PRO : guider les consommateurs et les rassurer en les plaçant entre de bonnes mains.

Absence de faux avis

Pour ce faire, Plus que PRO est partenaire d'un organisme indépendant de sondage et d'opinion publique. C'est la **garantie de l'absence de faux avis**, qu'ils soient positifs ou négatifs par une série de contrôles certifiés.

Référent consommateur

Par ailleurs, un **référent consommateur** s'occupe de **qualifier les demandes de devis** entrantes et de les attribuer au professionnel le plus apte à y répondre. Le client est ainsi recontacté afin d'affiner au maximum son besoin et lui permettre de trouver rapidement l'artisan Plus que PRO qu'il lui faut selon le type de travaux à effectuer et le secteur d'intervention.

* Plus que PRO est la seule solution en Europe qui bénéficie de la certification ISO 20252 pour les avis clients.

La certification ISO 20252 en **6 points** :

- 1** Un **tiers de confiance reconnu** au niveau mondial par Afnor Certification
- 2** **350 points de contrôle** pour garantir l'absence de faux avis
- 3** **Demande et contrôle de pièces justificatives** prouvant l'identité du client et son lien avec la prestation notée
- 4** **Pas de censure**, de modification ou de manipulation d'avis
- 5** **Tous les clients sont interrogés** et tous les avis sont diffusés, positifs comme négatifs
- 6** Tous les questionnaires envoyés aux clients sont enregistrés à la **Caisse des Dépôts et Consignations**

** Baromètre Pages Jaunes des avis en ligne, Opinion Way pour Pages Jaunes, 2017

*** Baromètre Pages Jaunes des avis en ligne, Opinion Way pour Pages Jaunes, 2018

Pour plus d'**informations** :

Attaché de presse :

Ophélie DEL-TORRE

ophelie@plus-que-pro.fr

Siège social :

9 rue de Thal 67210 Obernai

Téléphone :

03 88 95 33 55

Site pour les entreprises :

www.rejoindre-plus-que-pro.fr

Site pour les consommateurs :

www.plus-que-pro.fr