



## BOIS & MATÉRIAUX

# BOIS & MATERIAUX poursuit sa transformation digitale et lance l'Espace Client.

Depuis le début d'année, avec la création de la Direction de la Transformation et le renforcement de son équipe digitale, Bois & Matériaux a accéléré sa transition avec, en ligne de mire, la satisfaction de ses clients.

En effet, le digital est utilisé par une grande majorité des clients professionnels : pour plus de 80% d'entre eux, l'usage s'avère quotidien. La refonte des sites web des deux enseignes Réseau Pro et Panofrance et l'ouverture de l'espace client (en remplacement de Pass Pro) le 3 décembre doit répondre à leurs trois principales attentes :

- La recherche d'information produit : caractéristiques du produit, disponibilité...
- La gestion de son administratif : pouvoir 24H/24 et 7J/7 consulter son historique de factures, ses devis en cours, le statut de ses commandes, son encours crédit.
- Établir ses devis en ayant la possibilité de consulter ses prix.

« Nous avons pour ambition de devenir le site préféré de nos clients. Le digital constitue un service supplémentaire dédié 24h/24h qui va leur faire gagner du temps. Nos nouveaux sites sont modernes, fiables avec une utilisation simple et intuitive. » précise Anthony Planté, Directeur de l'Offre.

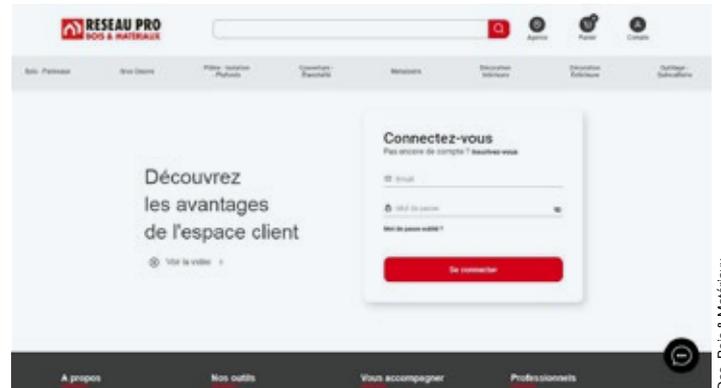


Pour faire adhérer les clients de Réseau Pro et Panofrance à ces nouveaux outils digitaux, la direction de Bois & Matériaux était convaincue qu'il fallait d'abord sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux avantages quotidiens du digital. Ainsi, le 23 septembre dernier, un évènement interne #LEDIGITALNOUSRAPPROCHE a permis de réunir les équipes des 135 points de vente et du siège pour échanger autour de cette thématique et sur les projets en cours et à venir.

« Nos collaborateurs sont, par leur proximité avec nos clients, les meilleurs ambassadeurs de notre transformation », indique Nathalie Lefebvre, Directrice des Ressources Humaines.

Vidéo de l'évènement :

<https://www.youtube.com/watch?v=uNX20xZLidc>



Les clients particuliers pourront également créer leur Espace et ainsi avoir accès en temps réel aux mêmes informations sur les produits et leur disponibilité.

Précisons d'ailleurs qu'une campagne de communication auprès des clients est prévue à l'occasion du lancement de l'Espace client, avec notamment le déploiement d'une vidéo en ligne : [https://youtu.be/WouSgvl\\_5Os](https://youtu.be/WouSgvl_5Os)

Des actions de formation ont aussi été lancées depuis la rentrée avec la création de modules en ligne sur la plateforme e-learning Bois & Matériaux. Ainsi, les équipes Panofrance et Réseau Pro seront prêtes à accompagner leurs clients pour créer et utiliser ce nouvel espace dévolu.

L'Espace Client vient donc s'ajouter aux outils mis à disposition par Bois & Matériaux pour faciliter le quotidien de ses clients. En effet, En effet, depuis septembre, les clients adhérents au programme de fidélité **Le PROgramme**, ont pu découvrir son **application mobile** (disponible sur l'App Store et Google Play) et ainsi avoir un accès facilité à leurs informations : notifications de points, avant-première sur les promotions, commande sur son smartphone des cadeaux.

En outre, le PROgramme est désormais accessible aux clients particuliers « bricoleurs lourds » en remplacement de la Carte Avantage Projets, pour encore mieux récompenser leur fidélité.

La prochaine étape digitale de Bois & Matériaux aura lieu début 2020 avec la possibilité de commander en ligne directement sur les sites enseignes [www.reseaupro.fr](http://www.reseaupro.fr) et [www.panofrance.fr](http://www.panofrance.fr)



### À propos de Bois & Matériaux

Bois & Matériaux est un acteur incontournable du négoce de matériaux de construction en France. Avec un chiffre d'affaires annuel de plus de 620 millions d'euros en 2018 et 2.100 collaborateurs, l'entreprise dispose aujourd'hui de 135 points de vente sous les enseignes Réseau Pro et Panofrance. Pour de plus amples renseignements sur Bois & Matériaux, consulter [www.boisetmatériaux.com](http://www.boisetmatériaux.com).