

## LA SATISFACTION AU CŒUR DE L'ENGAGEMENT DE CUISINES AVIVA

En 2021, Cuisines AvivA lançait son nouveau territoire de marque, élaboré autour de la satisfaction. Véritable force pour le spécialiste de la cuisine pour tous, la satisfaction s'entend aussi bien pour ses clients que pour l'ensemble de son réseau et de ses équipes.

« **Satisfaction. Ce mot simple mais fort traduit tout ce que nous voulons véhiculer à travers l'enseigne. Cuisines AvivA, c'est la promesse de tout mettre en œuvre pour contenter notre clientèle grâce à une méthode de vente bienveillante et professionnelle, ainsi qu'à une sélection rigoureuse de notre offre produit. Cuisines AvivA, c'est également la volonté de donner du sens au métier de commerçant, pour assurer le bien-être de ses collaborateurs.** » **Georges Abbou, Président de Cuisines AvivA.**



Le changement d'identité de marque de Cuisines AvivA note la volonté de l'enseigne d'axer la satisfaction client au cœur de ses enjeux et de sa stratégie. Afin de mesurer le taux de satisfaction de sa clientèle, d'être à son écoute et de s'améliorer continuellement, des outils d'évaluation ont été mis en place :

- L'étude menée par le prestataire spécialisé Wizville enregistre une excellente moyenne de **8.44/10** pour **23 773 avis\***, preuve de la qualité de service de Cuisines AvivA. Réalisée à partir de questionnaires soumis aux clients, elle permet d'estimer la satisfaction tout au long du parcours d'achat : de la première visite du magasin jusqu'à la livraison et à la pose de la cuisine, ainsi qu'après un éventuel SAV ;
- Avec une **note moyenne sur l'ensemble du réseau de 4,46/5** pour **8 090 avis exprimés\***, les **recommandations Google** confirment également le contentement des clients de Cuisines AvivA.

**Pour incarner cette notion de satisfaction au cœur de la promesse de Cuisines AvivA, qui de mieux que ses franchisés,** au contact quotidien avec les clients et qui font partie intégrante du succès de l'enseigne.



« *La satisfaction client est au centre de notre excellence : apporter le meilleur service et les meilleures réponses à notre clientèle, tout au long de son parcours, telle est notre priorité. Nos clients sont les meilleurs ambassadeurs de notre marque. Ils peuvent partager leur expérience sur Google et bénéficient également d'un système de parrainage et de recommandations. Mon équipe et moi donnons donc le meilleur de nous-même pour les contenter à chaque étape, de l'accueil à la pose, en passant par la conception du projet. Nous sommes l'interface qui leur permet de réaliser le rêve d'aménager leur lieu de vie, à leur image.* »

**Olivier, multi-franchisé Cuisines AvivA Annecy, Avignon et Montpellier**



« *Dans notre magasin, la satisfaction commence dès l'accueil : il est important que le client se sente bien dès qu'il franchit la porte. L'attitude de toute l'équipe est capitale : c'est dans la bonne humeur que nous accueillons notre clientèle, la renseignons et l'accompagnons dans son projet de cuisine idéale, qui lui ressemble ! L'aménagement de cette pièce représente un moment important dans la vie du client et engendre toujours du stress. Nous sommes là pour le rassurer et pour lui expliquer chaque étape, afin qu'il n'y ait aucune surprise, notamment lors de la pose qui est l'un des moments clés de la satisfaction. Et pour nous améliorer au quotidien, nous échangeons chaque semaine lors d'un brief d'équipe : l'humain est au cœur de tout !* »

**Aurélie, franchisée Cuisines AvivA Aubagne**



« *La satisfaction passe par tous les aspects d'un projet de cuisine. L'ambiance et l'accueil que le client a reçu sont primordiaux, c'est pourquoi il est important d'interagir avec lui, mais aussi d'anticiper chaque potentiel problème. En effet, ce sont la pose et la gestion d'un SAV qui déterminent grandement la satisfaction. Toute l'équipe est ravie quand un client partage un avis positif sur les réseaux sociaux. La cerise sur le gâteau, c'est lorsque la personne nous rend visite au magasin pour nous montrer des photos et nous féliciter ! Le parrainage ou la recommandation sont de vrais plus également pour faire jouer le bouche-à-oreilles.* »

**Alexis, franchisé Cuisines AvivA Bayonne**

Pour Cuisines AvivA, la satisfaction est au coeur de la promesse pour toutes les parties prenantes. Elle représente un véritable engagement pour l'interne, les franchisés étant les premiers clients de l'enseigne. Les derniers résultats de l'enquête interne traduisent parfaitement l'adhésion du réseau aux valeurs ainsi qu'aux méthodes de développement de la marque.

Satisfaction réseau franchisé : **93,9 %**

Recommandation du réseau par les franchisés : **93,3 %**

La **SATISFACTION** pour tous, pour le client ainsi que pour l'interne, voilà ce que traduit la nouvelle identité de Cuisines AvivA, déclinée dans une signature et un logo puissants et percutants, faisant preuve d'audace. « Ce nouveau territoire de marque est à notre image et illustre parfaitement les résultats de notre stratégie de moyens déployée depuis 2019. Le taux de notoriété assistée de l'enseigne a augmenté de **+125 % en 3 ans !** Nous allons poursuivre sur notre lancée afin de devenir la marque de cuisine préférée et recommandée par ses clients », conclut **Carine Ayral, Directrice communication et marketing clients Cuisines AvivA.**



## À PROPOS DE L'ENSEIGNE CUISINES AVIVA

C'est en 2000, à Annecy, que naît la première enseigne de cuisines « high value, low cost ». Après avoir testé avec succès ce concept novateur, Cuisines AvivA lance son développement en franchise dès 2007. Aujourd'hui, avec plus de 100 magasins, le réseau est présent en zone commerciale et en centre-ville, dans toutes les régions de France.

Seul distributeur indépendant, Cuisines AvivA négocie auprès des fabricants et sélectionne pour ses clients une offre de produits unique proposée à des prix toujours compétitifs. Pour conforter sa croissance sur son marché, l'enseigne se concentre sur son cœur de métier, le commerce, et se réinvente en bousculant les codes du secteur. Cuisines AvivA place la satisfaction au cœur de sa promesse et de son engagement, avec pour genèse trois fondamentaux : une **enseigne commerçante et humaine**, une **expérience client unique** – grâce à une méthode de vente basée sur la transparence et la construction commune du projet – et une **cuisine tout compris**.

## CHIFFRES CLÉS

- ▶ 105 magasins
- ▶ 475 collaborateurs
- ▶ 110 M€ de CA
- ▶ 21 000 cuisines/an

Site grand public :

[www.cuisines-aviva.com](http://www.cuisines-aviva.com)

Site franchise :

[franchise.cuisines-aviva.com](http://franchise.cuisines-aviva.com)

## CONTACTS PRESSE

### Cuisines AvivA

Carine Ayral  
carine.ayral@gp-aviva.com  
04 37 56 77 11

### TBWA\CORPORATE

Julia Djimet  
julia.djimet@tbwa-corporate.com  
06 45 68 42 72



**AVIVA**  
cuisines  
SATISFACTION!