



Schmidt
GROUPE

La **collaboration**, un levier stratégique pour **amplifier**
sa stratégie Social Media à l'international



Marie Bry
Social Media Manager

“Facelift est l'outil qui me permet de faire des onboardings et passation très sereine, rapidement et facilement”



Marine Gehin
Community Manager

“Grâce à la facilité d'utilisation de la plateforme Facelift, je peux me concentrer sur les tâches à valeur ajoutée”

CONTEXTE ET STRATÉGIE



Le groupe Schmidt est le **leader de l'aménagement sur mesure de l'habitat** en Europe. Au travers de 3 marques, **Schmidt, Cuisinella et Spoon & Room** le groupe compte aujourd'hui plus de **900 points de vente** à travers le monde.

Il s'ouvre aujourd'hui à un nouveau **marché, celui de la décoration intérieure au travers d'une nouvelle ligne de produits.**

Le Social Media comme vecteur de visibilité et de vente

Pour répondre à leur objectif de **satisfaire 1 million d'habitants de plus chaque année**, le groupe Schmidt mise sur une **stratégie digitale omnicanale** qui allie e-commerce et points de vente physiques, soutenus par une **stratégie de communication Customer Centric sur les réseaux sociaux.**



Crédit Photo : Groupe Schmidt

Le Social Media au cœur de la dynamique de transformation du groupe Schmidt : 4 enjeux

1. Business

Générer des demandes de prise de rendez-vous et ventes e-commerce

2. Notoriété

Développer l'image du groupe et axer sa communication sur la décoration intérieure et l'aménagement durable de la maison

3. Proximité client

Entretenir et valoriser une proximité client forte et veiller à la bonne e-réputation du groupe

4. Cohérence de l'image de marque et autonomie

Collaborer efficacement pour orchestrer une stratégie Social Media multi-pays et multi-marques



Mais alors, comment le Groupe Schmidt orchestre-t-il
une **stratégie Social Media multi-marques et multi-pays ?**



FACELIFT : UN CENTRE DE COLLABORATION ET DE PRODUCTIVITÉ ENTRE UTILISATEURS



Le groupe Schmidt s'est **internationalisé** et a donc dû répondre à un besoin **organisationnel fort**.

Avec la multiplication des points de contacts social media et une équipe en charge des réseaux sociaux de plus en plus conséquente, ils se sont équipés de **Facelift** pour optimiser le **travail collaboratif** et **gagner en productivité**.

Cette organisation Social Media permet à chaque collaborateur et chaque pays de proposer du contenu **engageant** et de piloter efficacement le community management des **3 marques** du groupe.

12 ÉQUIPES + 2 AGENCES

QUI COLLABORENT POUR GÉRER

19 PROFILS SOCIAUX



Réparti sur 6 pays et 3 marques



SCHMIDT cuisinella SPOON & ROOM

FACELIFT ET LE GROUPE SCHMIDT, UNE COLLABORATION DE LONGUE DATE



Le groupe **Schmidt** s'est équipé de la plateforme **Facelift** en 2017 pour intégrer chaque responsable Social Media pays et marque à la stratégie digitale du groupe. Ils avaient besoin d'une plateforme qui les accompagne dans leurs temps forts de communication et qui puisse s'adapter aux **changements d'équipes** et aux **évolutions du marché**.

Facelift leur fournit également un accompagnement qui permet facilement de répliquer leur organisation interne au sein de la plateforme, garantissant une collaboration efficace **interpays** et **intermarques**.

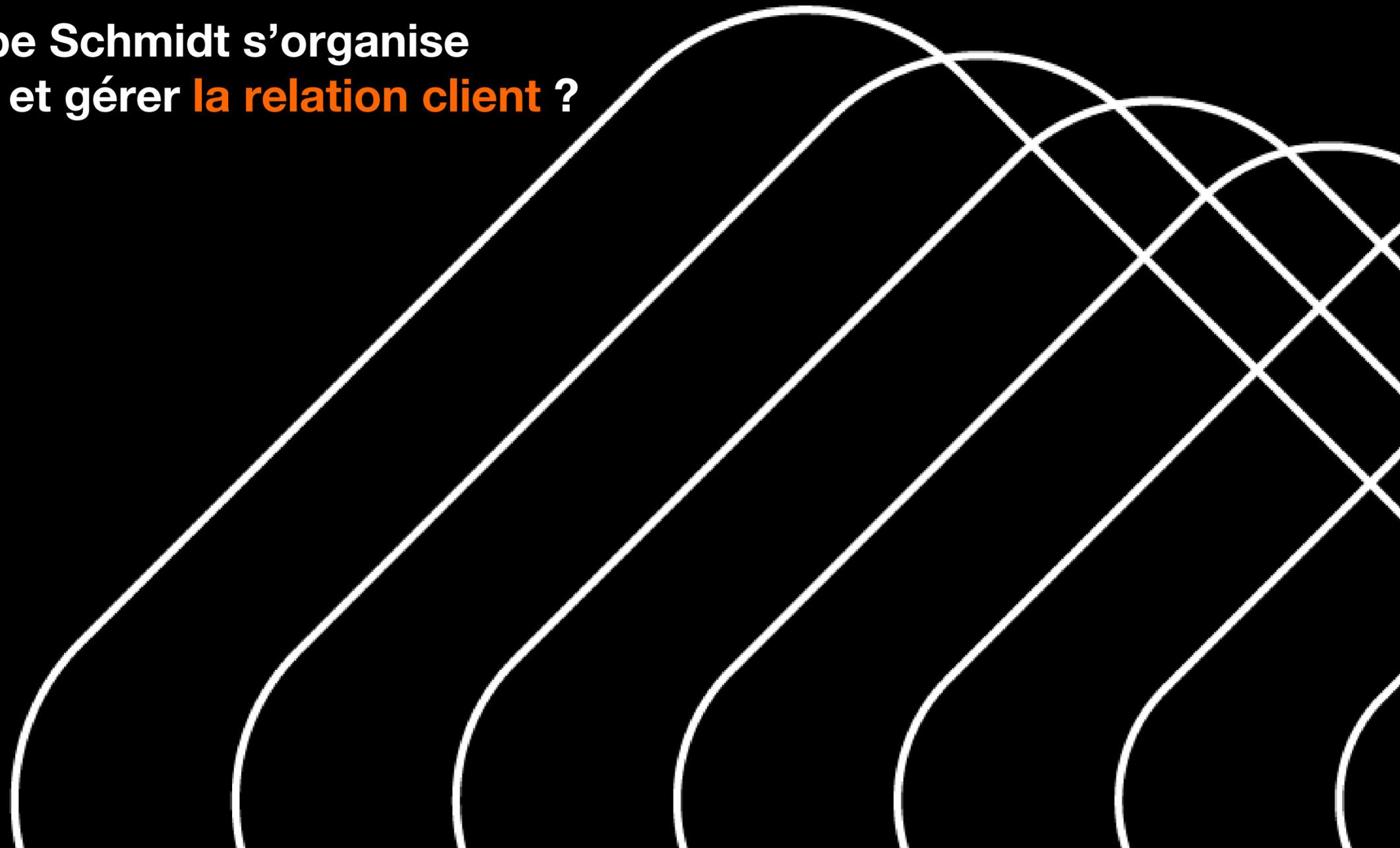


Crédit Photo : Groupe Schmidt





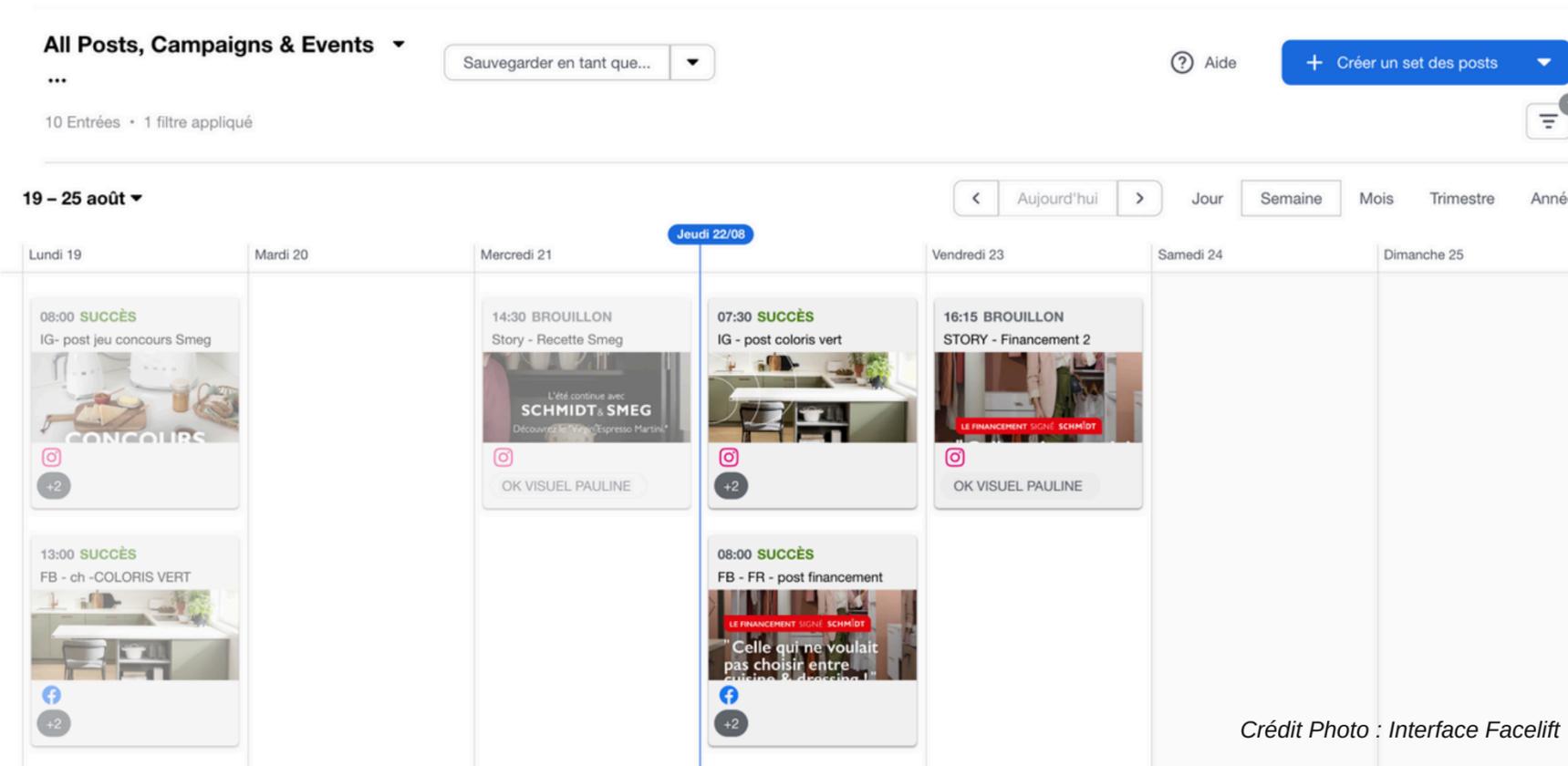
Concrètement, comment le groupe Schmidt s'organise pour **coordonner ses campagnes** et gérer **la relation client** ?



UNE STRUCTURATION D'ÉQUIPE QUI S'ADAPTE À L'ORGANISATION INTERNE DU GROUPE



Dans le but de s'aligner au mieux sur leur organisation interne, le groupe **Schmidt** a créé des équipes dédiées sur **Facelift**. Les équipes permettent à chaque utilisateur d'avoir une **vue personnalisée** sur des champs d'action précis, et garantissent un **partage clair** des tâches à effectuer.



- Chaque pays dispose d'un **calendrier éditorial** organisé par **campagnes thématiques**.
- Cela permet une meilleure **visualisation des temps forts** de communication pour chaque marque.
- Cette organisation contribue à maintenir **la cohérence** de la stratégie éditoriale à l'échelle internationale.

EQUIPE MARKETING

Organisée par Marque et par Pays

Utilisateurs dédiés par pays



En charge de :

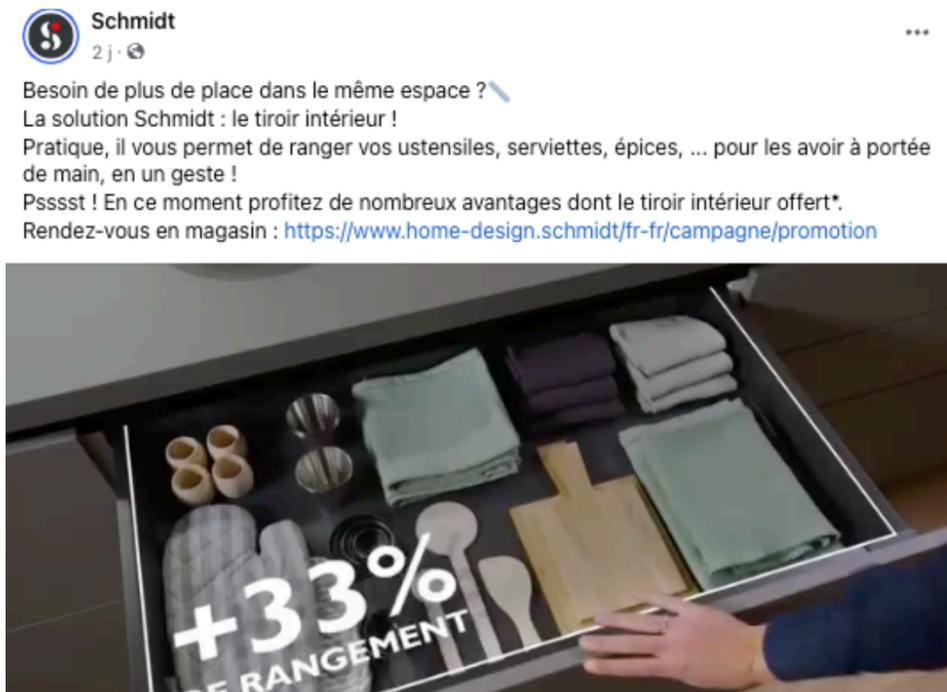
- Création & traduction de posts
- Community Management des profils sociaux

SCHMIDT cuisinella

FOCUS SUR LA STRATÉGIE SOCIAL MEDIA DU GROUPE SCHMIDT



Une stratégie Social Media qui soutient les activités de **vente omnicanale**



Schmidt, Facebook, 05/06/24



Publications **inspirationnelles** axées sur la décoration intérieure



Schmidt, Instagram, 01/06/24



Mise en avant des partenariats, de la **marque employeur** et **d'évènements**



Cusinella, LinkedIn, 07/04/24



- **Objectif** : **inciter** les communautés à acheter sur le site e-commerce ou à se rendre en point de vente.



- **Objectif** : **se positionner** sur la thématique décoration d'intérieur, et mise en avant de produits.
- Posts **engageants** et particulièrement appréciés de la communauté.



- **Objectif** : Posts de l'équipe communication groupe pour **mettre en avant le groupe Schmidt**, sa stratégie et les différentes actions entreprises en interne.

LA PROXIMITÉ CLIENT AU SERVICE DE L' E-RÉPUTATION, UN ENJEU DE TAILLE POUR LE GROUPE



Depuis 2021, le groupe Schmidt axe sa stratégie de communication et son positionnement produit sur l'expérience client, notamment au travers d'un parcours d'achat **repensé** et **optimisé**.

Sur les réseaux sociaux, le consommateur est également au cœur des préoccupations du groupe et chaque réclamation client est **traitée rapidement**.

ENJEU

E-Réputation

Assurer la **satisfaction** client pour maintenir l'e-réputation du groupe

BESOIN

Faciliter le traitement des demandes

Gagner en **productivité** et s'assurer que chaque demande client soit traitée **rapidement** par la bonne personne.

SOLUTION

Attribution des messages et fonctionnalités collaborative

S'équiper d'une **solution collaborative** qui permet d'attribuer et de suivre les demandes client facilement.

SERVICE CLIENT

Community Management
organisé par pays



+ 2 agences externes en charge du SAV

CAS CONCRET DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE CLIENT



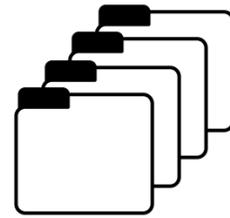
Pour le groupe Schmidt, le temps de traitement est de moins 5 min.

ETAPE 1



Commentaire entrant

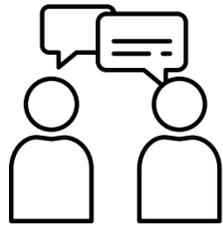
ETAPE 3



La balise classifie le message dans la boîte de réception concernée

ETAPE 2

Le marketing identifie une réclamation, la balise et invite le client à échanger en privé.



ETAPE 4

Le service client traite la demande



ETAPE 5



L'équipe marque a une visibilité sur le suivi client et résout l'interaction

Tous les éléments

20886 non-résolus

Recherche Non-résolus

892 entrées disponibles

Supprimer les filtres

Tout sélectionner du plus récent au plus ancien

Michelle Perris sur Cuisinella

Recommande cette page.

une écoute parfaite et attentive, une qualité irréprochable et une pose impeccable !
Notre cuisine posée en juillet 2024. Notre avis : inutile d'aller voir ailleurs !
Conseils et rapport qualité/prix imbattables.

MB SAV ou litige client Ambassadeur Client Détracteur

SCH - Réalisations consos

août 13, 20:32

Répondre au commentaire

Gracie Hiron - Avis sur SCHMIDT Chauray - Parthenay

☆☆☆☆

Très bien conseillés pour une cuisine et un dressing.
Le SAV (problème de connexion de la plaque de cuisson et oubli d'un rangement de tiroir) a été très rapidement pris en charge.

BC SAV ou litige client Client Détracteur SCH - Réalisations consos

SCH - Rangement

août 13, 14:04



Je peux fournir directement les éléments de réponse à nos Community Manager via la plateforme Facelift, en ayant toutes les informations rapidement et à portée de main pour un maximum d'efficacité.



Cécilia
Content manager
Cuisinella



Chacun sait qui est responsable de quelle partie. Le suivi est très simple et organisé via la méthodologie appliquée grâce à une boîte de réception unifiée pour tous les réseaux sociaux.



Térésa
Spécialiste CRM/SMM
Schmidt Espagne

RÉSULTATS

Augmentation de la productivité

X2

Grâce aux templates de
réponses pré-enregistrés

La vitesse de modération des contenus
a été multipliée

X2

depuis l'adoption de Facelift



Crédit Photo : Groupe Schmidt

SUCCESS ON SOCIAL HAS MANY FACES, AND ONE WORKSPACE



[Consultez notre site](#)

Facelift France

62 rue de la Chaussée d'Antin

75009 Paris | France

Hamburg | Paris | London | Dubai

+33 (0)1 85 08 33 42

Supported Social Networks



Security Certifications



Social Media Partners

