

NETFLIX



RELATION CLIENT

CUSTOMER-ORIENTED

Septembre 2012

Point de faillite suivi par l'annonce
de stratégie non client-oriented.

2015

Invention d'une stratégie customer-
centric. TOUT est lié au client et à
son opinion / satisfaction

Juillet 2011

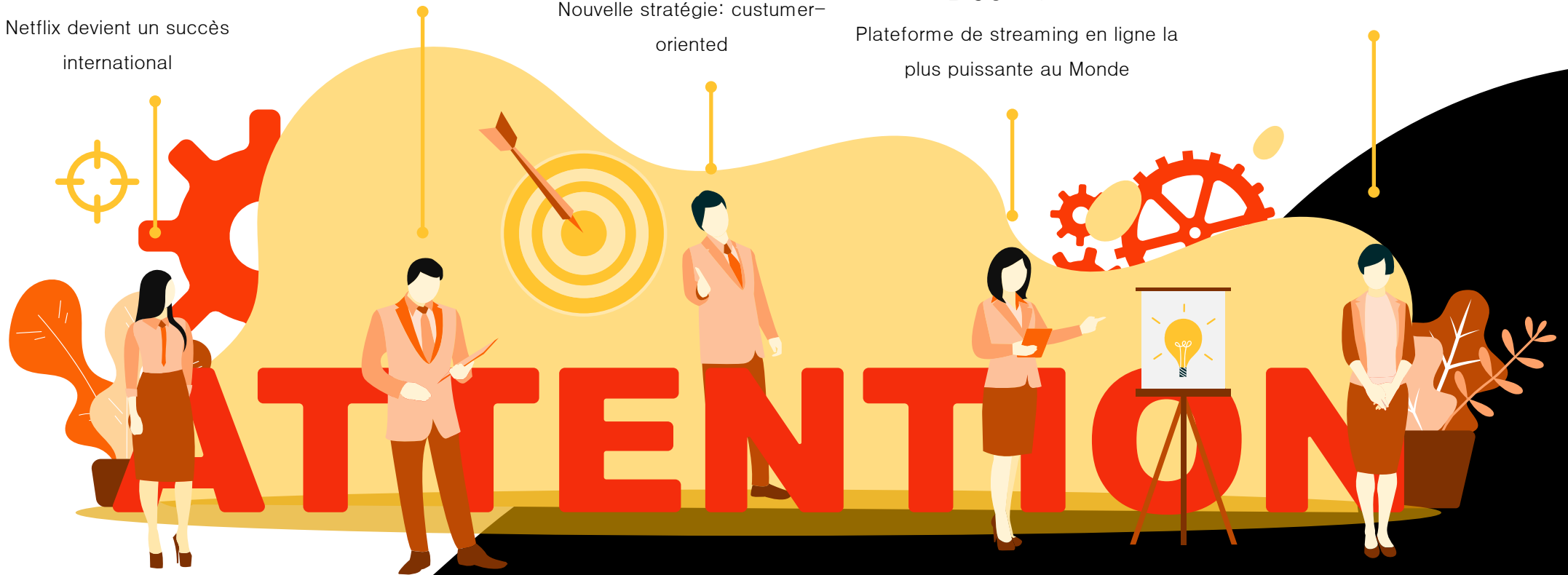
Netflix devient un succès
international

Fin 2013

Nouvelle stratégie: customer-
oriented

Dès 2014

Plateforme de streaming en ligne la
plus puissante au Monde



PRISE DE PAROLE

Tonalité

Favorise la proximité, le ton amical, la simplicité, toujours avec professionnalisme et une pointe d'ironie, ton de l'humour, suscite l'envie, ton informatif.

Signature

Slogan « **C'est sur Netflix et nulle part ailleurs !** », le **générique de début avec logo "N"** repris en descriptif sur les RS "**TOU DOUM**", image de marque qui s'ancre dans les esprits et marque la diversité et richesse des programmes en SVOD et pour tous les goûts. Et un sentiment d'appartenance fort.

Réponse apportée

Facebook : messagerie instantanée avec assistant-bot. Les réponses aux commentaires sont un peu moins présentes qu'Instagram mais sont personnalisées, simples et courtes et en conformité avec Instagram. Sur **Youtube**, pas de réponse aux commentaires. Sur **Instagram**, les réponses sont plus nombreuses, simples, courtes, personnalisées et sur le ton de l'humour. Par MP (message privé) Instagram, les réponses sont par contre très longues.

Temps de réponse

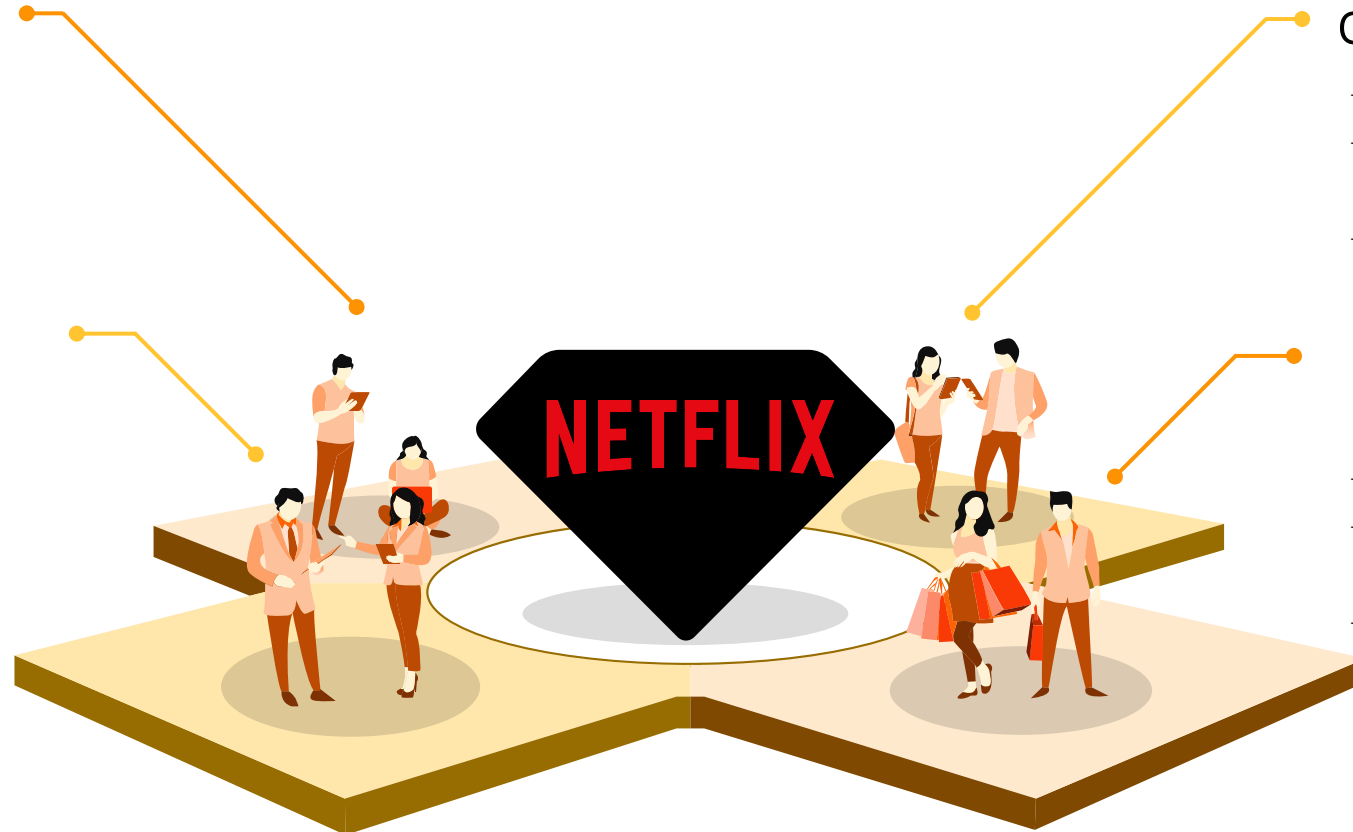
Sur les RS, les réponses aux commentaires sont quasi-immédiates et en temps réel (Instagram principalement). Mais par message privé sur Instagram, le délai est plus long.



DIFFÉRENCIATION DE PRISE DE PAROLE

Parole Branding

- Faire connaître le contenu (inédit) proposé sur Netflix
- Susciter l'envie : lancements de challenges ou sortes de marathons de visionnage et grande publicité et mise en avant de programmes à la mode, contenus produits de qualité (récompenses pour plusieurs programmes originaux).
- Ton de l'humour qui est en décalage avec tout ce qui se faisait avant et qui plaît et amuse
- Susciter l'envie d'appartenir à une grande communauté, une grande famille de "privilegiés" par le contenu inédit proposé et se tenir à la page des dernières tendances.



Parole Relation Client

- Fidéliser
- Proximité et complicité : ton de l'humour, réponses personnalisées
- Image de marque : assurance et professionnalisme, nouveauté, contenu inédit → La communauté se sent privilégiée par rapport à d'autres SVOD.
- Liens authentiques
- Grande popularité : 139 millions d'abonnés dans le Monde
- Satisfaction clientèle : 2ème après Disney + d'après l'American Customer Satisfaction Index (depuis plusieurs mois)

RS

Facebook: discussion avec un agent d'assistance

Twitter: (compte pour chaque pays), répond régulièrement mais pas systématiquement à ses abonnés via son équipe de Community Managers qui publie les messages sur ses comptes et veille au grain des interactions avec sa communauté.

Instagram: une réponse n'est pas garantie car le suivi effectué par l'équipe de Community Management de Netflix est moins régulier que sur Facebook Messenger

TikTok – récemment pour toucher une clientèle jeune

CANAUX

Dès qu'on devient client Netflix, les solutions de service client se multiplient.

Courrier
Via la poste
Netflix Paris

Site internet

- Ligne téléphonique
- Centre d'aide
- FAQ

Aplication
Solutions proposées:

- Appeler
- Chat

E-mail
Non disponible

Ligne téléphonique

- Pour chaque pays, dont France
- Client abonné / non client
- Centre d'aide avec agents indépendants Netflix

Live chat
Via RS Twitter
et Facebook

BOT NETFLIX

Incroyablement puissant

Point +

Passage obligatoire via le bot avant d'accéder au "véritable" assistant

Point +

Un des plus puissants au monde

Point -

Réponses non adaptées aux contextes français, plutôt développées pour USA

Point -

Malgré tout, And Chill ressemble plus à une démonstration technique impressionnante qu'à un outil du quotidien. Plus de 30 minutes à répondre.



SYNTHÈSE

Netflix: Customer-obsessed

Netflix enregistre et analyse chaque interaction / commentaire client pour prédire leurs préférences fournir un service client classique + service client via expérience hors normes. Ils utilisent même des données pour déterminer quelles nouvelles séries télévisées ou quels nouveaux films ils doivent créer. Netflix continue d'être le pionnier de la relation directe avec les consommateurs.



Point +

Relation avec client irréprochable. Le client est leur Roi.



Point -

Utilisation des données client exhaustive pour le but de profit.



NETFLIX

MERCI

