

DE LA RELATION CLIENT À L'EXPÉRIENCE CLIENT : NEXITY REMPORTE LE PRIX DES « 24 HEURES DE LA RELATION CLIENT »

Paris, le 11 octobre 2018

En quelques années, Nexity est passé d'un statut de société monoproduit et de promoteur immobilier à celui de plateforme de services à l'immobilier centrée sur les attentes, les usages et les besoins de ses Clients. Tout cela devient possible grâce à l'engagement du Client interne, l'ensemble des collaborateurs de Nexity. Cet engagement a été récompensé aujourd'hui par le prix des « 24 heures de la Relation Client », décerné par l'AFRC (Association Française de la Relation Client).

Les collaborateurs de Nexity sont aux côtés des Clients de manière permanente, avant, pendant et après chaque étape de leur parcours immobilier, de la réservation de logements neufs et de terrains à bâtir, jusqu'à la gestion locative et aux activités de syndic. Afin d'aller au-delà simple relation client, Nexity a créé une Direction de l'expérience client, comprenant 30 relais régionaux. Des chaises rouges sur lesquelles est écrit le mot « CLIENT », ont été livrées dans toutes les filiales régionales de Nexity et à chaque étage de notre siège parisien, afin de symboliser l'omniprésence de nos Clients dans le quotidien de tous les collaborateurs. La chaise rouge est positionnée à la table des comités de Direction, pour matérialiser la nécessaire réflexion concernant l'impact de nos projets sur le parcours Client externe, mais aussi sur le Client interne.

« Nexity a réinventé le parcours client en le positionnant au cœur de l'entreprise. Cette organisation a été mise en place en cassant les « silos » entre les différents métiers du Groupe, afin de créer une culture commune à tous nos collaborateurs. Quelle que soit l'étape de leur parcours, nos Clients ont un accompagnement personnalisé, nous permettant ainsi d'anticiper et de répondre à l'ensemble de leurs demandes et besoins. »

Helen Romano, Vice-Président Nexity Immobilier résidentiel

Nexity développe également des solutions digitales toujours plus innovantes, permettant de répondre précisément aux nouveaux usages et de faciliter un parcours Client fluide et continu, sans couture.

En amont de la vente, Nexperience, l'agence immobilière en ligne nouvelle génération, propose ainsi une sélection de biens neufs personnalisée et dispense des conseils utiles pour



une belle vie immobilière

mener à bien un projet. En cas de question, le futur client a la possibilité d'entrer en contact immédiat avec un conseiller ou en visioconférence.

Via la site Nexity.fr le chatbot Loggy, propose un parcours de recherche immobilière alternatif, en phase avec les nouveaux codes conversationnels.

Ensuite, une fois installé chez lui, l'habitant est connecté à son logement, mais également à son syndic, ses voisins et son quartier, grâce à l'offre de services digitale « Eugénie », déployée sur tous les nouveaux programmes du groupe Nexity depuis mars 2018 (hors logements sociaux).

Les Clients Particuliers de Nexity (propriétaire, locataire, investisseur, bailleur, dans le neuf ou dans l'ancien) ont aussi accès à leur « Espace Privé » à tout moment, sur application mobile qui leur permet de consulter directement leurs données et de piloter leur quotidien immobilier. L'application réunit tous les services utiles au Client Particulier : consultation des comptes, gestion et suivi des demandes d'intervention, suivi de l'avancement des travaux pour les projets dans le neuf, échanges et informations directes avec leur conseiller, saisie et mise en ligne du dossier locataire, suivi et planification des Assemblées Générales de copropriété... Des fonctionnalités multiples qui reflètent la diversité des profils des clients et des offres Nexity.

ACCOMPAGNER TOUTES LES VIES IMMOBILIERES, C'EST L'AMBITION DE NEXITY

Pour les particuliers, les entreprises ou les collectivités, Nexity propose la plus large gamme de conseils et d'expertises, de produits, de services ou de solutions afin de mieux prendre en compte les besoins de nos clients et répondre à toutes leurs préoccupations.

Nos métiers - transaction, gestion, conception, promotion, aménagement, conseil et tous les services associés - sont désormais organisés pour les servir et les accompagner. Premier acteur de référence de notre secteur, nous sommes résolument engagés envers tous nos clients mais aussi vis-à-vis de notre environnement et de toute la société.

Nexity est coté au SRD et au Compartiment A d'Euronext

Membre des indices : SBF80, SBF 120, CACMid60, CAC Mid & Small et CAC All Tradable

Mnemo : NXI – Code Reuters : NXI.PA – Code Bloomberg : NXIFP

CONTACT

Blandine Castarède – Directeur de la communication et de la marque / + 33(0) 1 85 55 15 52 – bcastarede@nexity.fr