

LION



L'obsession du *service* client.



@Jodiroga

captaintrain.com/testimonials



Côté entreprises.

Côté clients.



Krisjackson16 @krisjacksonkris

12/06/2016 10:13

@WinamaxSport 8 ème mail que j envoie pour les 25 euros euro de bonus et toujours rien.service client nul



Dianjin/ Euro Today @AMA_Dianjin

11/06/2016 11:34

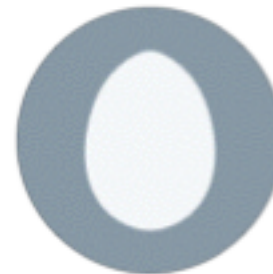
Une semaine que ma mère attends un foutu disque dur pour le décodeur @SFR @SFR_SAV qui n'arrive pas...sans parler du service client nul...



TEFA @TEFABULEUX

10/06/2016 18:27

Encore un jour de plus à essayer de contacter le service client @autolibfr je pense qu'ils répondent depuis l'autre côté #nul



cdum @cdum60

10/06/2016 13:58

SFR service client c'est nul ils ne donnent pas satisfaction on ne comprend pas la personne que l'on a au bout du fil à fuir !!!!



DO2394 @DO2394

10/06/2016 10:46

@SFR_SAV service client ,service résiliation, service technique , trop nul vous prenez vos clients pour des cons Merci SFR



Julien @StradiJulius

10/06/2016 10:46

@Cdiscount Appel (A MES FRAIS) au service client pour demander une réexpédition! Pourquoi ne pas avoir choisi cette solution directe? #Nul



Véronique Goy @veroniquegoy

09/06/2016 19:03

le vendredi me dit j'ai fini je m'occuperai pas de vous @orange.angers centre ville. service client nul



Aurelia @Aurelia95210

07/06/2016 21:43

@dominos @dominos_pizzafr après un service client déplorable la dernière fois, j'ai droit à 1 pizza immangeable aujourd'hui ! Plus jamais!



LoïdhyPetitLoup @LoidhyLoup

07/06/2016 12:47

Très déçue de #ÉNI @eni , tant pis pour la peine mauvaise pub 😡 service client déplorable, interlocutrice qui ne comprend rien 😞



GOURDET @GourdetStangou

07/06/2016 12:10

plus aucun service depuis le 04 mai, service client déplorable, technicien incapable toujours cliente depuis 15 ans chez bouygues bravo!:



marlou. ✨ @MarlouGhz

06/06/2016 19:12

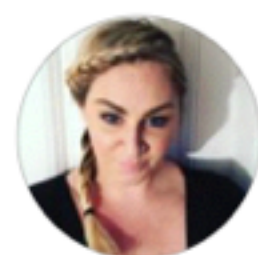
Le service client au holly's diner est plus que déplorable, les serveuses à part discuter elles font pas grand chose.



Saba pradeilles @saba_pradeilles

06/06/2016 15:08

#oshoop #carrefour @GroupeCarrefour. service client déplorable.



The Djemb' @TheDjemb

05/06/2016 11:00

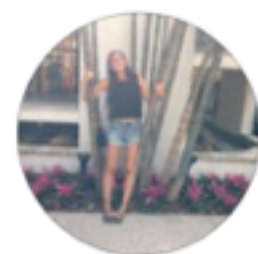
@rolandgarros ou comment se foutre des gens lambda qui se saignent pour s'offrir un rêve. Service client déplorable en supplément #RG16



Sebastien Mabile @SebastienM

03/06/2016 19:39

@SFR_Business votre service client est injoignable alors qu'il est censé être ouvert. Service déplorable... #SFR



Audrey @audreysd0

03/06/2016 18:13

@HomelidaysFR service client déplorable, pas capable de donner une réponse claire à un problème causé par votre site après 48h @johlamalice

80% of companies

say they deliver "superior" customer service

Source: Lee Resources



80% of companies

say they deliver "superior" customer service

8% of people

think these same companies deliver "superior" customer
service

Source: Lee Resources



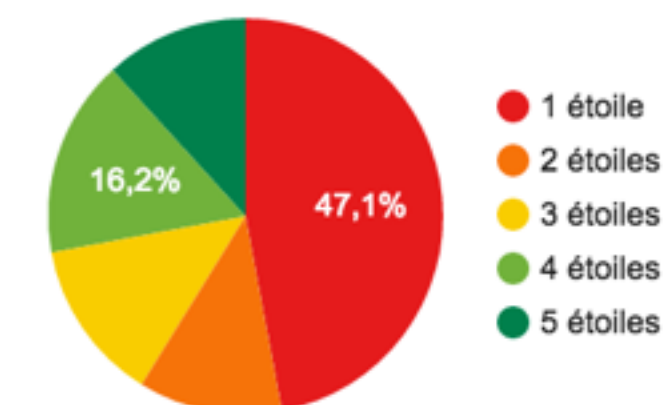
Avis - Voyages SNCF

Mauvais **1.9** sur 0 - 10



Poster un avis

68 avis sur Trustpilot



Filtrer par étoiles ▼

Andyc
2 Avis



Publié vendredi 27 mai 2016

awful

Didn't receive my tickets and they don't care. Don't answer emails and rude on the phone. Never again



Leo Liu
1 Avis



Publié vendredi 20 mai 2016

this company is not justable do not use it!!!!!!

I never write a review for any company, but this time i have to do it as this company's everything is iust so s**t. I booked the

Vous possédez une entreprise?

Ouvrez votre [compte gratuit maintenant](#)



Aller sur Voyages SNCF

Passez l'info. Partagez vos avis à propos des entreprises de confiance



Cdiscount m'a tuer



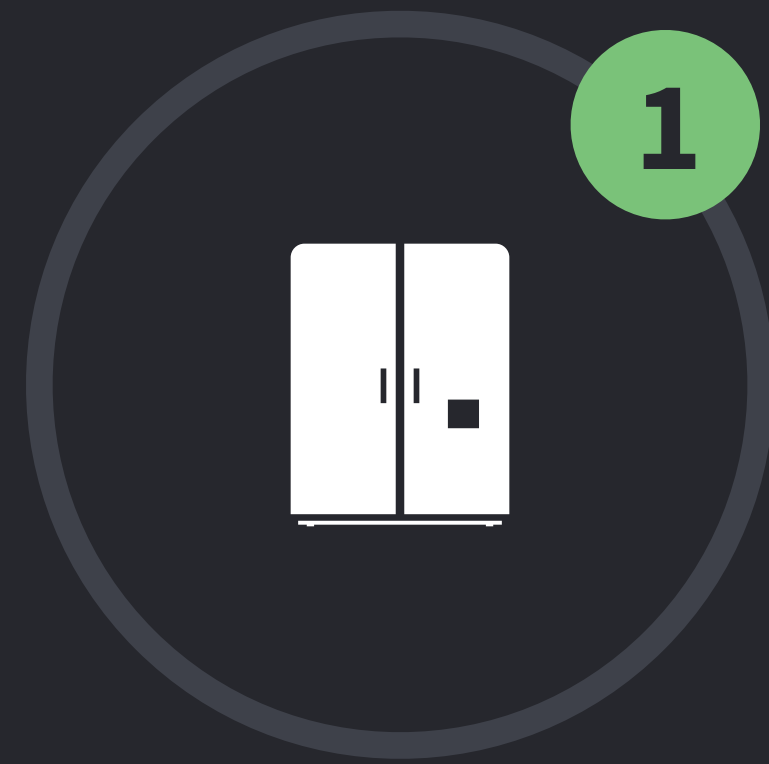
Cdiscount m'a tuer

Les aventures du frigo maudit dans le temple du SAV perdu

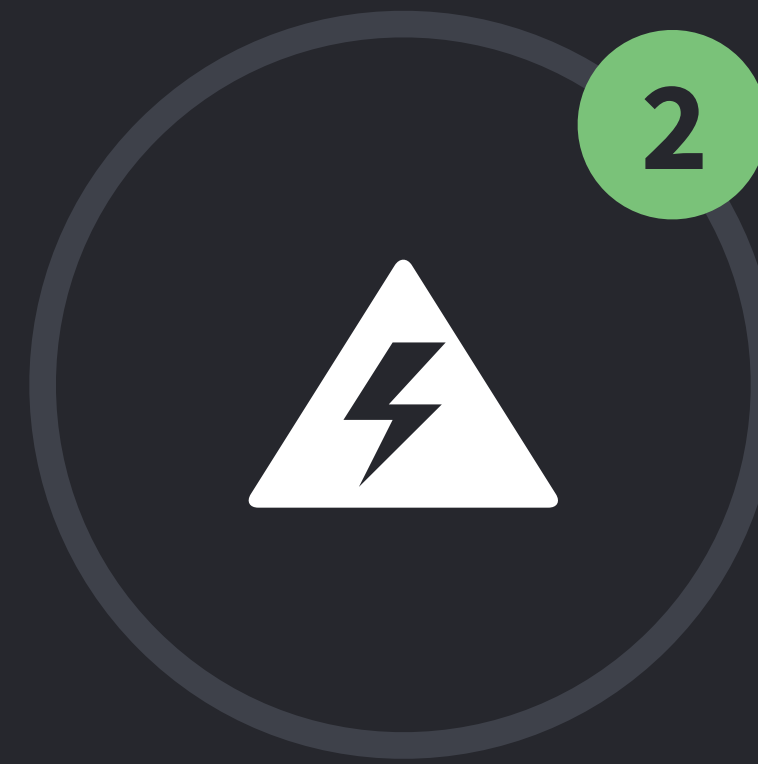
LES FAITS

Damien achète un frigo Haier sur Cdiscount.
Avec une **Garantie *Sérénité*** pour se blinder.

Le **film** scène par scène.



L'achat



La panne



Le labyrinthe

CDISCOUNT DIT

« Va voir **Haier.** »

HAIER DIT

« Prends rendez-vous par **ClicTel.** »



Étape #4

Le bal des techniciens



10 jours s'écoulent.



Étape #5

Il faut commander la pièce manquante



15 jours s'écoulent.



Étape #6

Maman j'ai oublié la commande



Damien n'est vraiment **pas content**.



Étape #7

Le ping-pong des services



Étape #8

La promesse d'un échange, enfin



24 heures s'écoulent.

CDISCOUNT DIT

[Rien]

Damien n'est vraiment **pas content**.

(bis)



Étape #9

L'appel de la dernière chance



24 heures s'écoulent.

CDISCOUNT DIT

[Rien]

Damien craque et achète un
petit frigo d'appoint.



Étape #10

Rage Post sur Tumblr

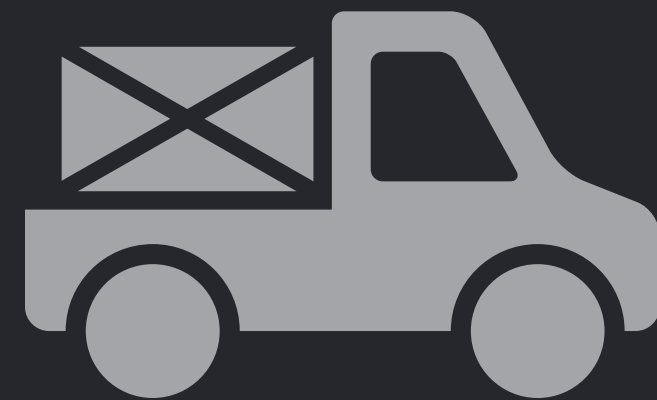


F R I G O



Au SAV, personne ne vous entend crier.





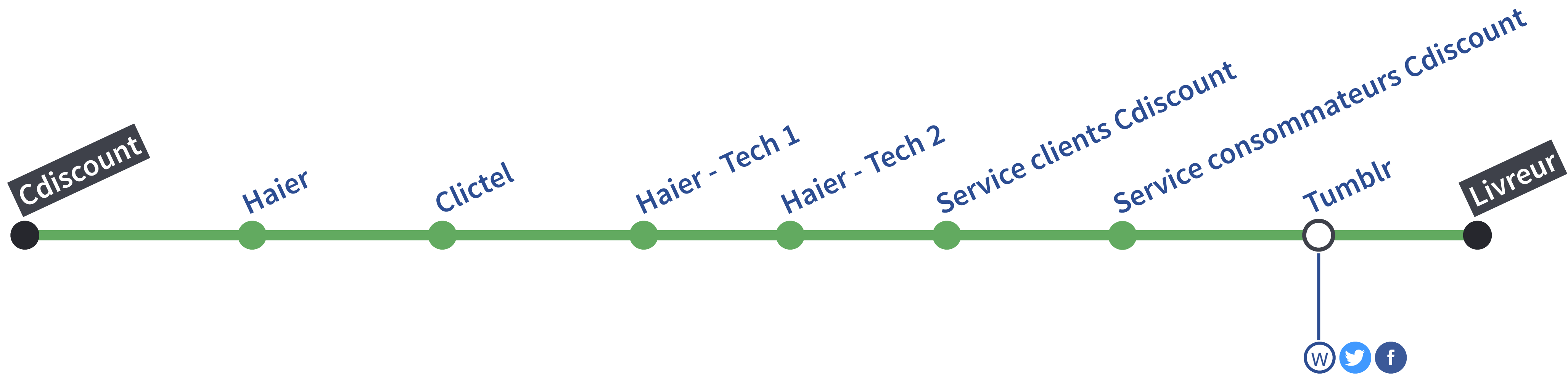
Étape #11

Le dénouement

A close-up photograph of a snail with a large, light brown, ribbed shell moving across a surface covered in green moss. The snail's body is a pale, translucent greyish-white. The background is softly blurred, showing more moss and some small, dark, dried leaves. The lighting is natural and soft, highlighting the textures of the shell and the moss.

Il aura fallu 6 semaines pour en arriver là.

ITINÉRAIRE D'UN PÉRIPL



GÉNÉRALISATION

Que peut-on en tirer ?

Personne ne peut rien faire pour **personne**.



Réponses
standardisées



Déchargement
de responsabilité



Suivi de dossier
inexistant

Si le service clients avait des **défauts**.

1

Externalisé.
À l'étranger.
Tellement *loin* du produit.

2

Standardisé.
Impersonnel.
Anonyme.

3

Incompétent.
Impuissant.
Démuni.

4

Lent.
Hiérarchisé.
Cloisonné.

Hey!

Si on faisait le contraire ?

Faire les choses bien, quoi.



Et si on construisait un service client
qui **aide** nos clients et en **attire** d'autres ?

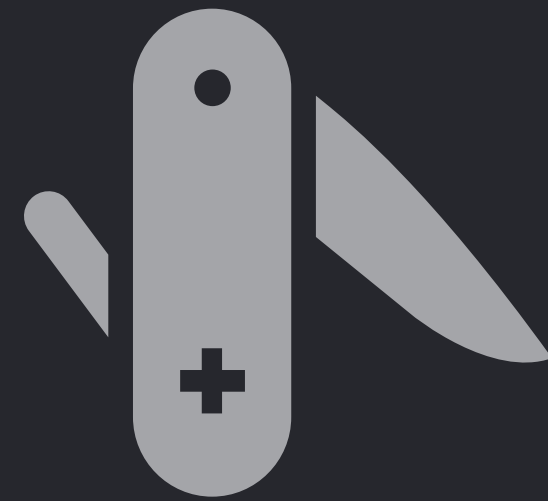


Au lieu de répondre en deux semaines.
Et si on répondait en deux heures ?



Au lieu de parler en langage vaseline avec des réponses scriptées.

Et si on parlait à nos clients comme à de vrais êtres humains ?



Au lieu de sous-traiter à des entreprises dépassées.
Et si on embauchait nos propres experts ?



Au lieu d'abandonner nos clients le week-end.

Et si on s'organisait pour être là quand ils voyagent ?

Okay. Ces intentions sont louables.

Comment on s'y prend ?



Avant ça, voyons quelques spécificités
du support chez nous.

Spécificités et enjeux du support chez



Pourquoi est-ce un défi énorme ?

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

1



Forte croissance

Pour autant, l'équipe support ne peut pas tripler tous les ans.

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

2



Marges faibles

Notre modèle économique ne vaut plus rien si nos nombreux clients ne sont pas majoritairement autonomes.

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

3



Obsession pour la qualité de service

Hors de question d'externaliser.

Ciao les centres d'appels à l'étranger. -_(\ツ)_/-

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

4



Le support double ration™

Notre produit () permet d'acheter d'autres produits ()

On assure le support **des deux**.

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

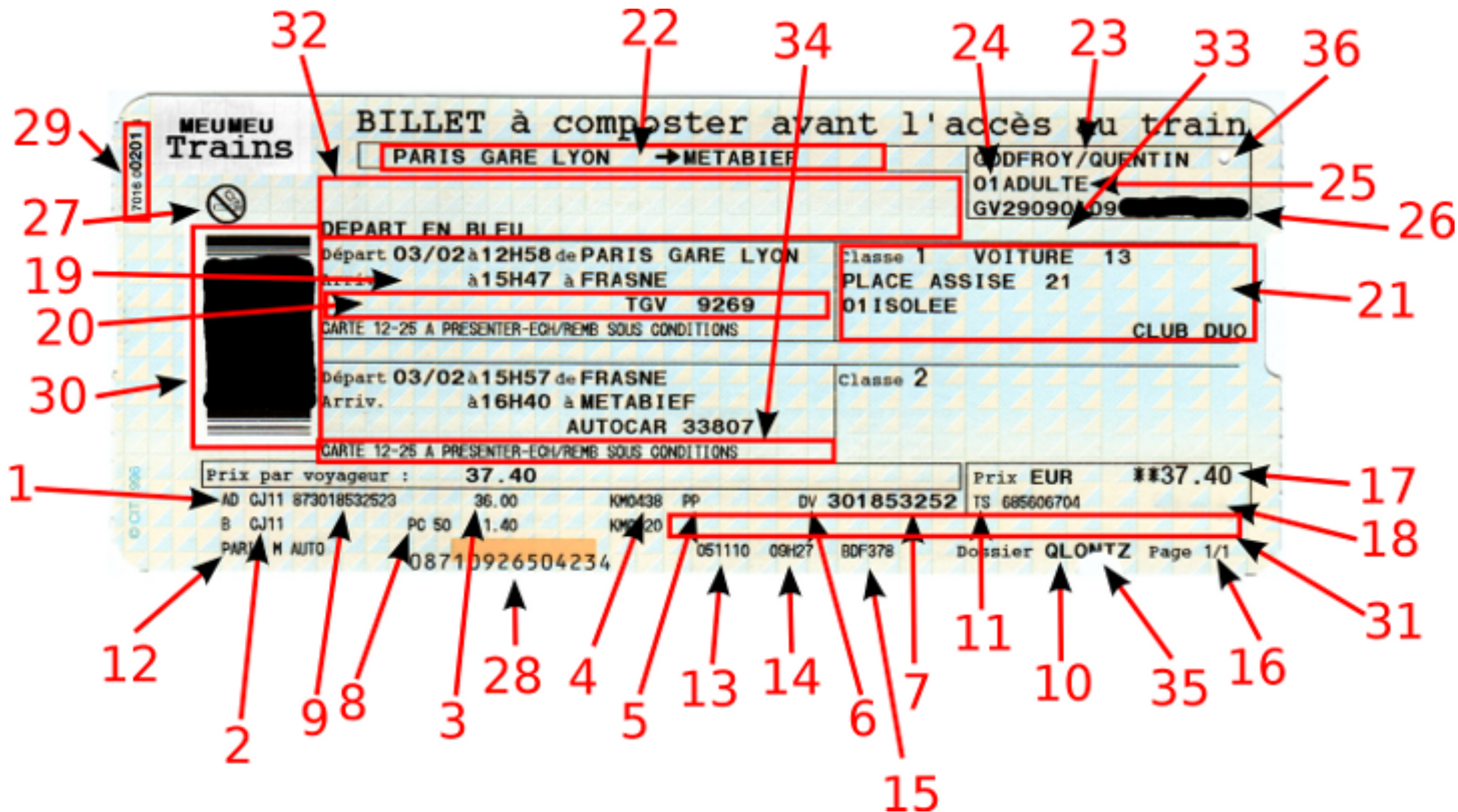


Connaissances / responsabilités du support

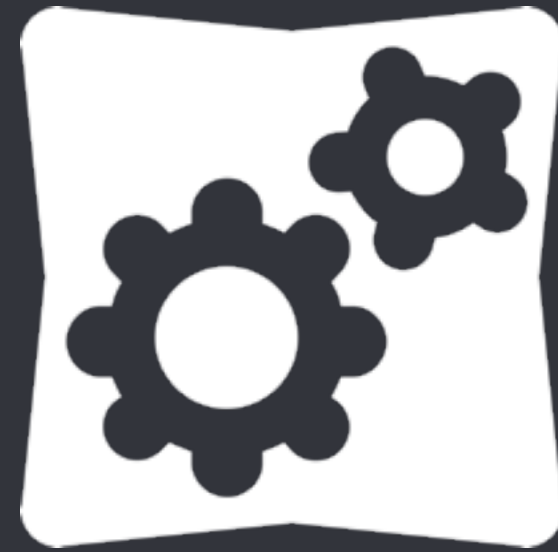
Support technique (CT) + agent de voyage (SAV transporteurs)

Raisonnement endogène

Exogène



4

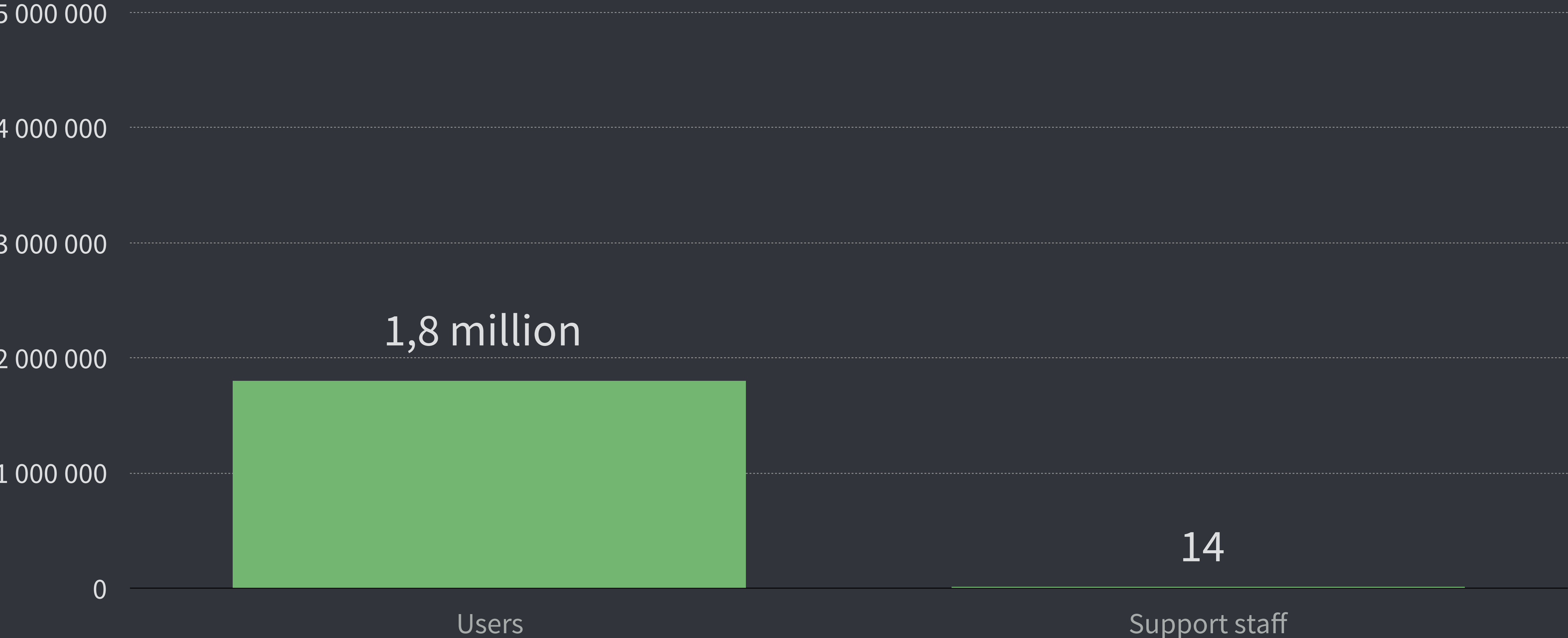


Le support double ration™

Dépendances externes pénibles pour nous et incompréhensibles pour les clients. Donc difficiles à gérer pour le support.

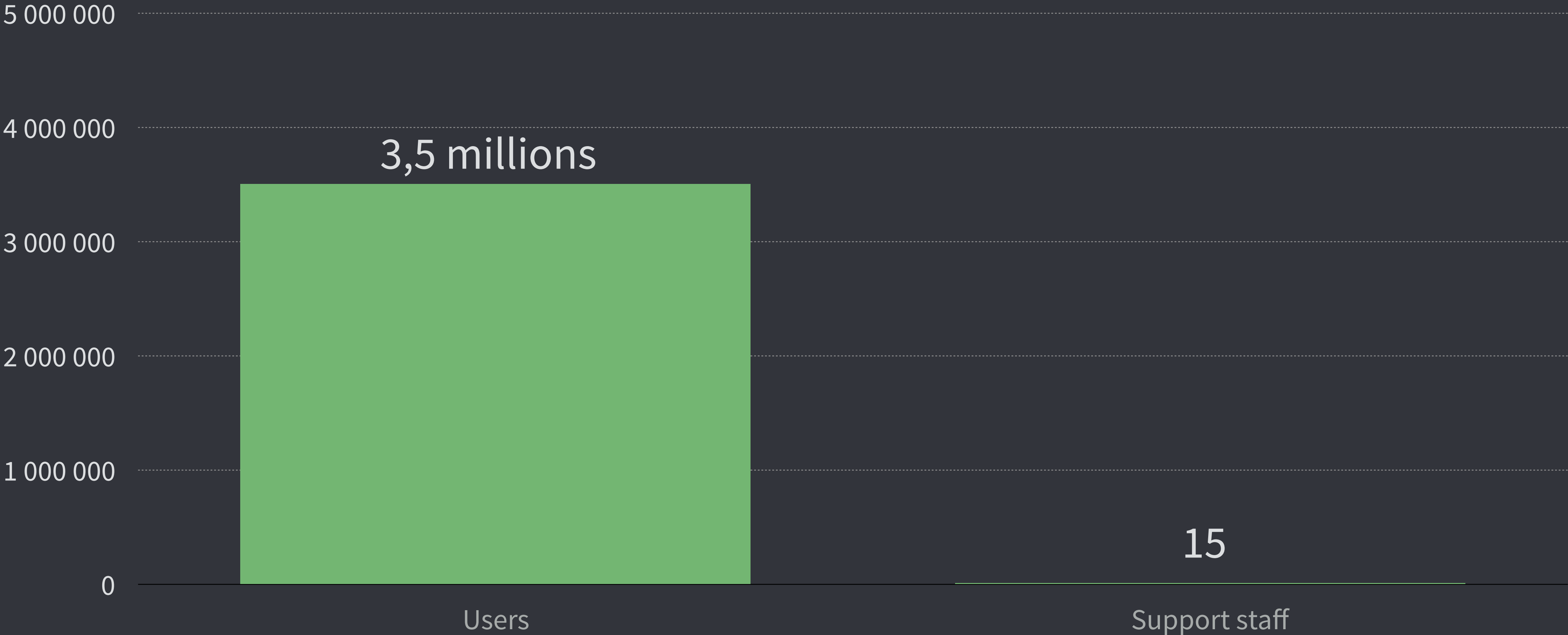
SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

Conséquence des dépendances externes aux transporteurs



SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

Conséquence des dépendances externes aux transporteurs





Buffer à moi ↻

10:44 ⋮

Hi Jonathan,

It's so wonderful to hear from you today. Thanks so much for taking the time to write in! I'm so grateful for your kind words about Buffer. Our system is showing that we currently have 3,560,385 accounts set up in Buffer. We've got approximately 80 staff across all areas of Buffer, with roughly 15-20 providing support via email and Twitter. Hope this helps answer your questions, Jonathan. Please do let me know if you have any more questions for us, and best of luck with your presentation! :)

I hope you have a wonderful Tuesday! :)

Warmly,

Mick

Would love to hear how I did?



--

Mick Mahady

Happiness Hero

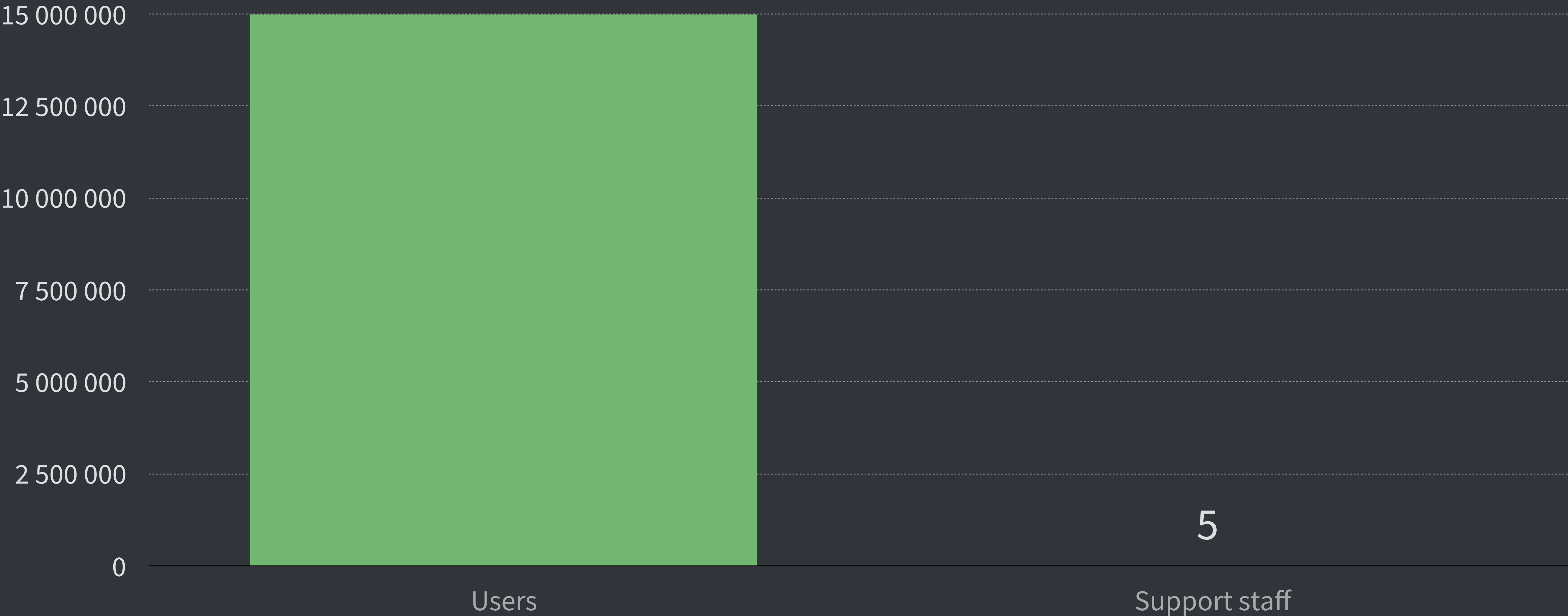
<http://twitter.com/buffer>

SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

Conséquence des dépendances externes aux transporteurs



15 millions



SPÉCIFICITÉS DU SUPPORT CHEZ CAPTAIN TRAIN. MUCH WORK. SUCH CHALLENGE.

5



Spécificité métier : urgence permanente

Il n'y a pas de bouton PAUSE. On ne peut *pas* remettre à plus tard.

Okay. Ces intentions sont louables.

Comment on s'y prend ?



On essaie de répondre **vite**.



La vitesse fait **TOUT**.

Ce n'est même pas un cliché.



Damien du Chéné

@Cochonglier



Suivre

TGV annulé suite grève. J'envoie un mail à [@captaintrain](#) et à peine 4 minutes après, je suis remboursé ! Service client de compétition !!



Charley SEDEAU

@_Charlus_



Suivre

Je viens de comprendre la vérité à propos de [@captaintrain](#) : Ce sont des robots. Réponse du support en 3 minutes un dimanche à minuit ! :D



Mathieu

@slasherfun



Suivre

.[@captaintrain](#) qui te répond efficacement en 5 minutes un vendredi soir à 22h40. Au top, comme toujours. <3



Leonard Sellem

@LeoSellem



Suivre

.[@sncf](#), vous êtes à la traine, réveillez-vous. [@captaintrain](#) m'a remboursé en 5 min chrono. Une belle leçon de service client



Mathieu

@welcoMatic



Suivre

.[@captaintrain](#) et son support utilisateur imbattable. C'est quand les Césars pour cette profession ? Sans déconner, vous êtes les meilleurs.



Odette S.

@odetteGoldfish



Suivre

[@Dr_Ezrine](#) une raison qui t'empêche d'utiliser [@captaintrain](#) ? Site efficace et service client choupi-réactif.



Emmanuel REMY

@manuremy



 Suivre

La classe [@captaintrain](#) ! Grève SNCF, demande par mail dimanche 20h de remboursement d'un billet non remboursable, réponse à 23h par mail



Pierrick le boss

@PierrickJR



 Suivre

Chapeau au support de [@captaintrain](#) qui a répondu à mon report de bug au bout d'1h en soirée !



Mômeur J.

@mosieurj



 Suivre

Si tous les services clients étaient comme celui de [@captaintrain](#) (qui plus est super réactif un samedi soir à 23h35) merci Anna et chapeau!



Rachel Vanier

@VanierRachel



 Suivre

Temps de réponse du support [@captaintrain](#) = 5min (et des cadeaux de Noël en prime) 🥰🎅



Roymustang25

@Roymustang25



 Suivre

[@captaintrain](#) Service client le plus rapide de la Terre : Mail envoyé à 12h00 et remboursement à 12h05. Merci. Vous êtes au top.



Stéphane Bortzmeyer

@bortzmeyer



Abonné

Il faut le dire : le vendredi après-midi, le support de [@captaintrain](#) répond, très vite et correctement, à une question pourtant idiote.

③ 1) bug mail 2) carte fréquence 3) autre



Guillaume

À : Captain Train <guichet@captaintrain.com>

Ah.... Bon... Je crois que je n'ai encore jamais vu une réactivité comme la vôtre... : répondre directement à un client en repartant de son mail sans envoyer des machins standards... franchement bravo ! Ne vous industrialisez pas et ne devenez pas comme les "autres"...

③] Remboursement grève (train annulé)



Patrick

À : Captain Train <guichet@captaintrain.com>

📧 HTML version

Bonjour Céline,

Je vous remercie pour votre légendaire réactivité.

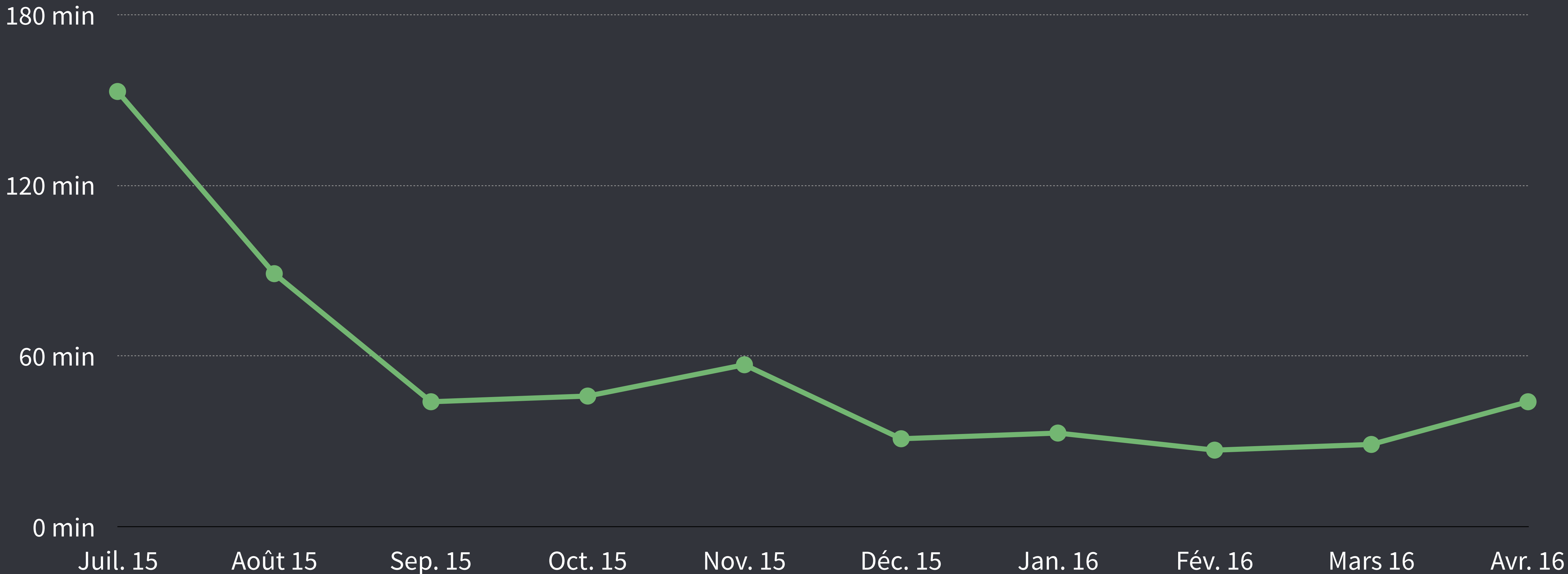


Le temps de réponse médian est le seul indicateur de
« qualité » que nous utilisons.

NPS ? Lolnope.

Mesure de la satisfaction

● Temps de réponse médian (minutes)





AVIS



Simon Deleuhruyelle 22 mai 2016 à 01:01 0 0



Human beings Pour la réactivité des gens derrière cette application

Répondre à cet avis

Appareil: Galaxy S3 (m0)

Version de l'application: 2103 (21)

OS: Android 4.3

plus ▼

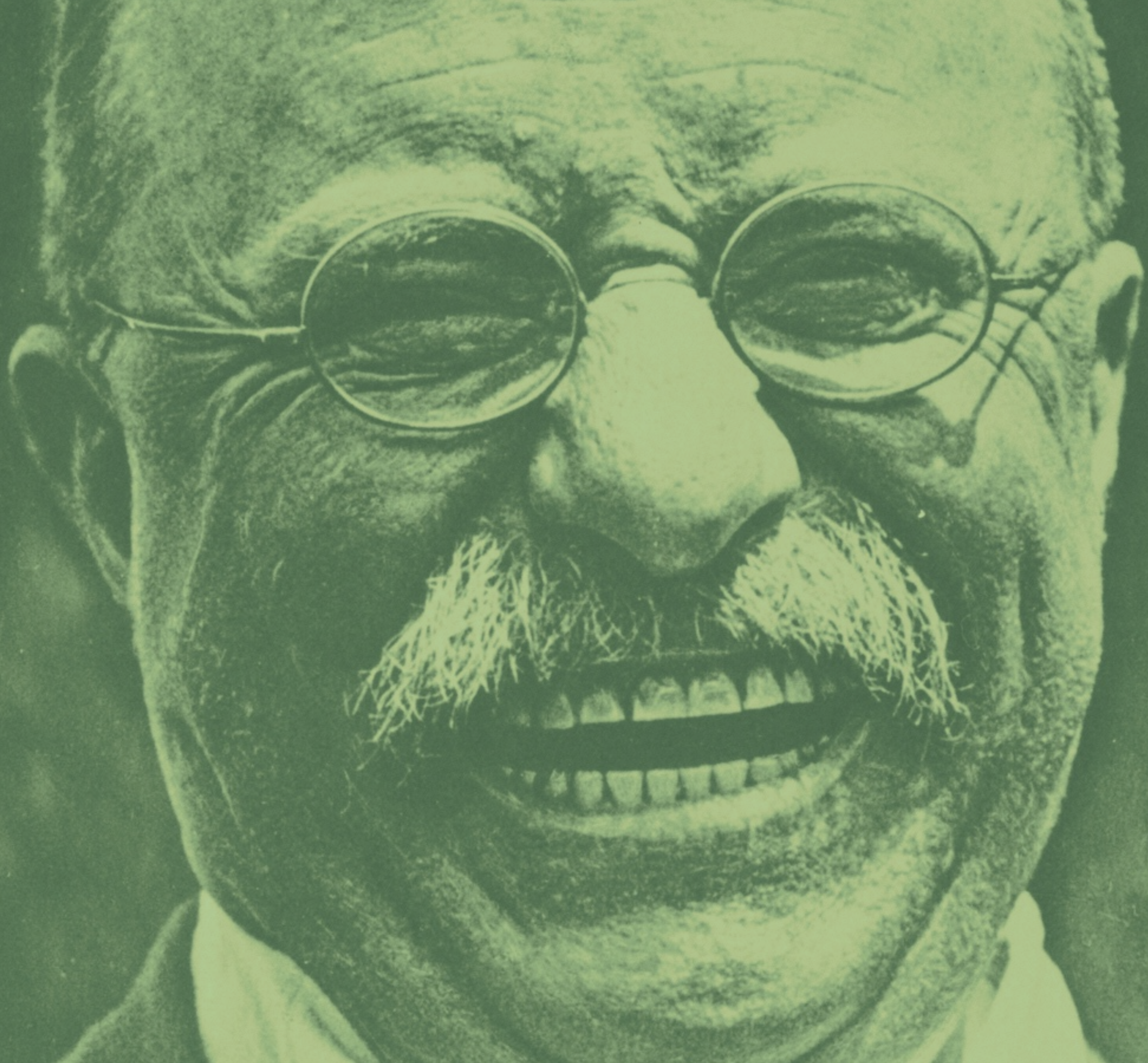


Nous avons un visage **humain**.
Nous parlons comme des **humains**.

Nous avons été confrontés depuis mi-août à une tension sur les opérations de maintenance du matériel roulant, qui s'est traduite par un non-respect des compositions de train.

TRISTAN ROUZES

– *SNCF*



Il y a toujours autant de voyageurs, mais de notre côté, nous manquons de wagons. La plupart sont en réparation. Les gens sont donc serrés comme des sardines.

HUMAIN

– *Captain Train*

Nous parlons à nos clients comme à des amis.

L'argot en moins, le vouvoiement en plus.

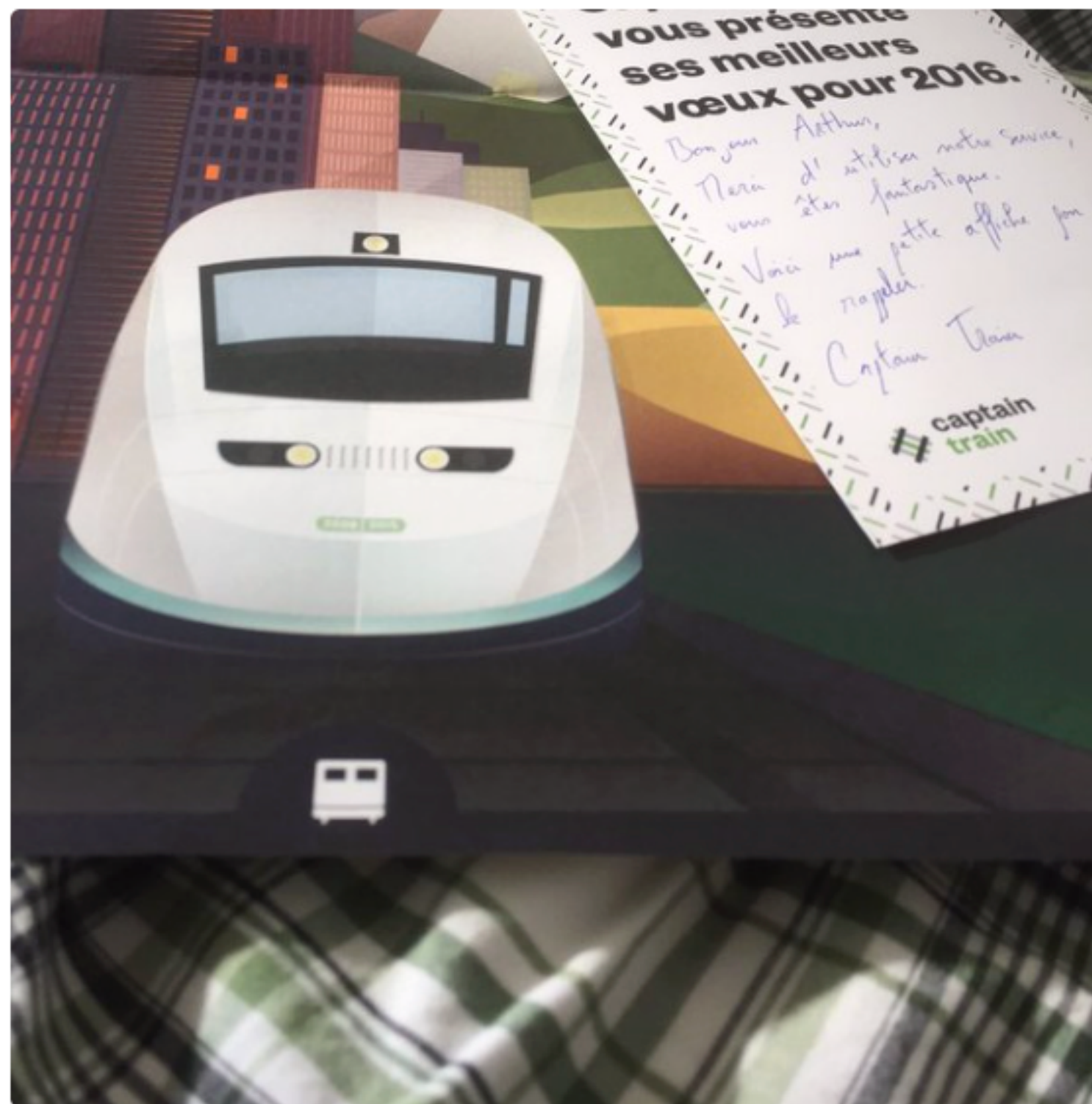


Arthur Bongrain
@ABongrain



Suivre

Merci @captaintrain des voeux rédigés à la main et un beau poster ! (Tu devrais tester @alfongaro ;-))



J'AIME

3



15:00 - 1 févr. 2016

Les amis s'écrivent.



Denis Fabre
@denisfabre



 Suivre

Dites [@VoyageSNCF.com](#) c'est mal de copier [@captaintrain](#) et en plus de manière outrancière. Vous êtes sérieux là ?

**Le soleil, la mer et ta grand-mère :
60 000 billets à petits prix pour leur
rendre visite !**

aujourd'hui 16:43

[Version en ligne](#)

**Voyages-
snCF.com**

Les amis se reconnaissent.



Nous sommes **honnêtes**.



Cap sur les nouveautés. Sous un ciel d'un bleu admirablement chauffé, nous traversons l'été embarqué sur le mois de juillet. L'occasion de faire le point sur ce qui a changé — contrairement à ce que **Julio** chantait.

Échangez vos billets directement sur notre site

Disons-le : nous étions à la bourre sur l'échange des billets. Bon, d'accord, vous pouviez ruser en annulant le billet que vous vouliez changer pour en commander un autre à une autre date. Ce qui revenait au même. Mais c'était quand même pas pareil qu'un bon vieil échange.

Alors pendant plus de six mois, Frédéric, Pierre et Cédric ont sué des gouttes grosses comme le pouce pour permettre l'échange des billets en ligne. Ils ne l'ont pas fait pour pouvoir jouer plus souvent à Mario Kart — même si ça a clairement pesé. Ils l'ont fait pour que vous puissiez échanger un billet en trente secondes, directement sur notre site internet, sans bouger les oreilles. Et ça marche.

Les amis sont honnêtes.



Captain Train ✓

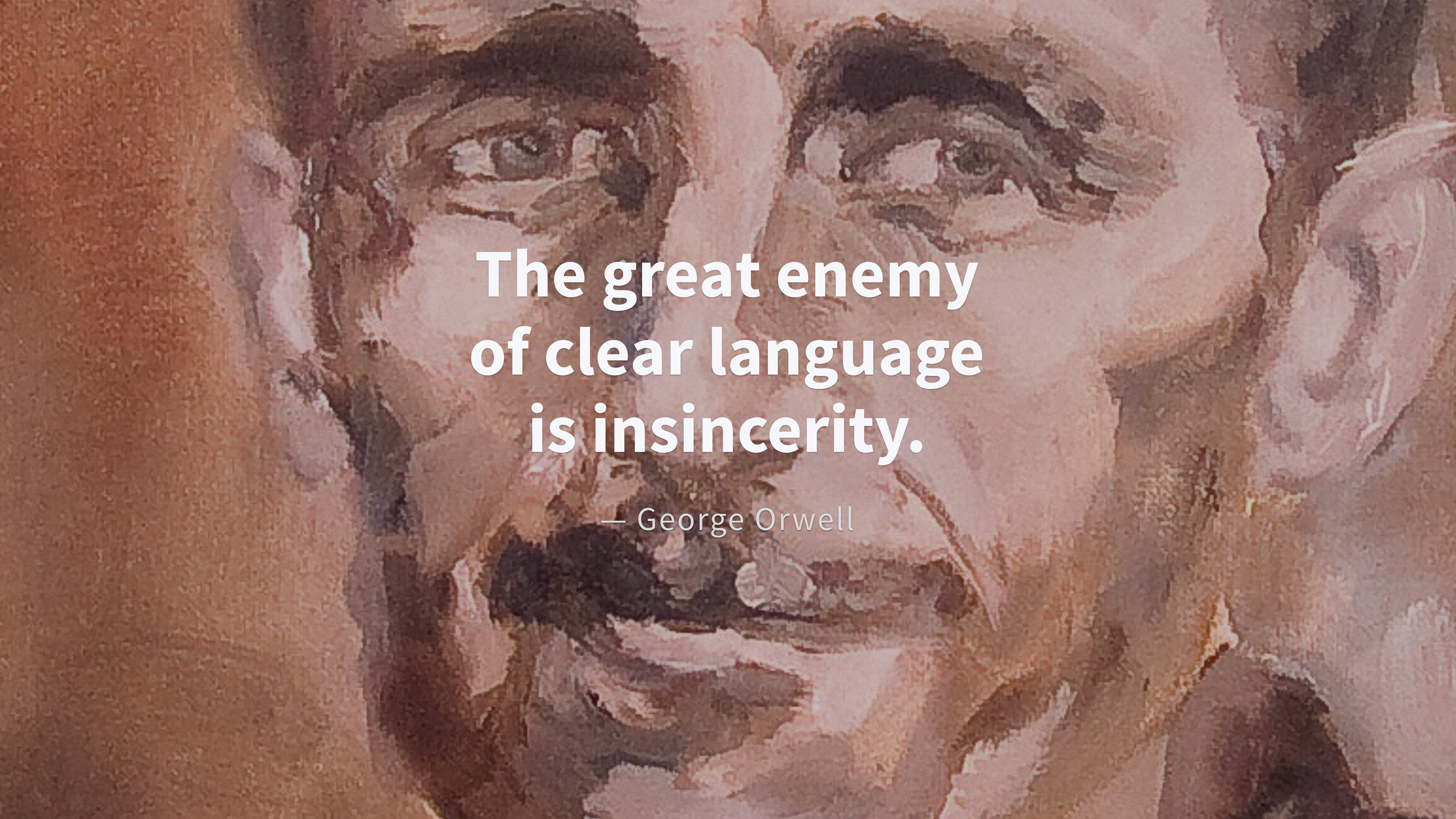
@captaintrain



Abonné

@Centelm Votre passager "Clément" n'est pas coché. C'est de notre faute, le message d'erreur est nul. On va corriger.

Les humains font des erreurs.
Les amis savent reconnaître leurs erreurs.



**The great enemy
of clear language
is insincerity.**

— George Orwell

The weakness in our value chain with the customer was really in our core product.

DAVID BRANDON

– (EX)*CEO de Domino's*

Let's be honest, our pizza used to suck. I'm sorry.
I swear the new ones will be better.

HUMAIN

– *Captain Train*

Nous avons toujours été proches de nos clients.
Dès le départ, sans devoir nous forcer.

① Le retour du Jeudi



À : Capitaine Train <guichet@capitainetrain.com>

 [HTML version](#)

 [linkedin-logo.jpg](#)

 [slideshare_logo.jpg](#)

 [twitter-logo-2.jpg](#)

Bonjour,

Merci pour votre site et les services qu'il rend.

Merci pour votre newsletter utile et au ton rafraichissant.

Merci pour votre service client toujours rapide et extra par mail ou au bout du fil.

Que du plus !

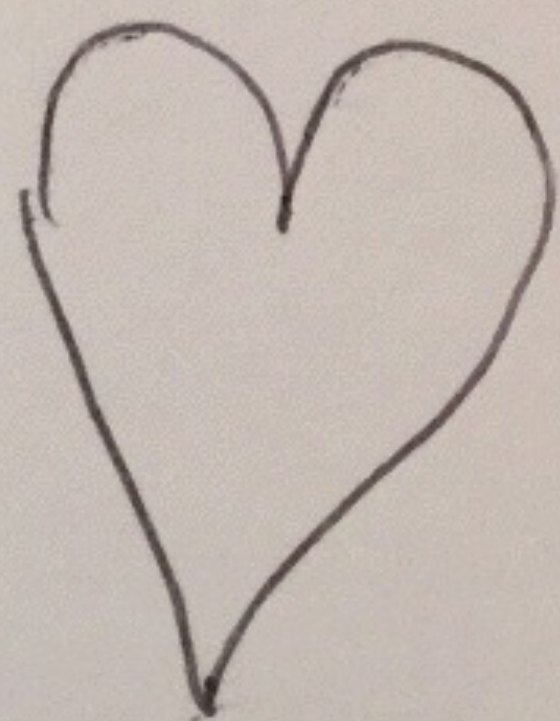
Bien à vous.

-- --

Isabelle 



Merci CAPITAINE - TRAIN !
ON VOUS AIME !



Nous faisons de la publicité avant
de faire de la publicité.



Gonzague Dambricourt
@gonzague



Suivre

Le dernier changelog de @captaintrain 🧐

Mises à jour Tout mettre à jour

Mises à jour en attente



Captain Train : achat de billets de train
Version 29, 12,4 Mo
21 janv. 2016



La magie des fêtes de fin d'année est retombée. Notre application a bien mangé, bien picolé aussi. Lorsqu'elle se regarde dans la glace, elle sait que le petit bourrelet qui bombe sous sa coque de protection n'est pas dû à une batterie supplémentaire, mais bien à ses excès. Et ça fait mal au moral. Dehors, il fait froid. Le mois de janvier s'éternise.

À chaque fois qu'elle met le nez hors de son doux foyer, notre application croise le regard moqueur d'iPad Pro, le sportif aux habits de lycra, qui la juge aussi vite qu'il la dépasse, au pas de course et sans se retourner. Elle se dit alors qu'il serait temps de

b. Ou alors, ajoutez votre carte bancaire à votre compte Captain Train, pour payer depuis votre mobile en posant votre doigt sur Touch ID, ou sur notre site web, en saisissant le code de sécurité de votre carte. Peu importe l'appareil utilisé, vous retrouvez votre carte partout une fois enregistrée : les connexions se font. Bref, à vous de voir.

FIN DES PRIVILÈGES, DÉBUT DES AVANTAGES
Pris en charge depuis longtemps sur notre site web et plus récemment dans notre application Android, les codes avantage SNCF se faisaient désirer du côté de notre application iOS. Les provinces se sont finalement alignées, et désormais, les codes avantages SNCF sont utilisables depuis votre iPhone ou iPad.

UNDER PRESSURE
La micro-brasserie a dû faire des émules en Californie, puisqu'Apple s'est mis à la pression. Une pression sans ivresse, qu'on appelle 3D Touch, et qui permet au gratin des possesseurs d'iPhone (6S et 6S Plus) d'accéder à toute une palette de fonctionnalités supplémentaires, dont l'annarition

UN DOS TRES
Les années passées à écouter Ricky Martin ont fini par payer, notre application a été traduite en espagnol. Pour éviter tout dialogue de sourds, la langue utilisée dans l'application est la même que celle utilisée par l'iPhone. Cette traduction inclut aussi : de la manzana, des tapas en terrasse, et des conversations avec des français qui ont fait un voyage à Barcelone l'été dernier et n'arrivent pas à parler d'autre chose depuis.



DS file
Version 5.8, 59,1 Mo
Nouveautés ▼

OUVRI



Linxo - Simplifier ma gestion...
Version 4.2, 30,1 Mo
Nouveautés ▼

OUVRI

RETWEETS
11

J'AIME
11



11:19 - 21 janv. 2016

Trouver la petite différence qui fait la différence.

Si ce n'est pas déjà fait, nous vous conseillons de télécharger notre app [iPhone](#), [iPad](#) ou [Android](#) afin d'accéder plus facilement à l'ensemble de ces informations le jour du départ.

Vous pouvez également télécharger [un évènement .ics](#) pour ajouter ce trajet à votre calendrier.

Cet email ne peut pas servir de titre de transport ou de facture.

Si vous avez une question ou un problème, vous pouvez consulter [notre FAQ](#).

Bon voyage,

Captain Train

<https://www.captaintrain.com/>

[VOIR MON COMPTE](#)

Pour sauver des arbres, mangez des castors et n'imprimez pas cet email.

Montez dans la Loco et [rejoignez les équipes de Captain Train](#).

Répéter la petite différence.



Gaelkka
@Gaelkka



 Suivre

"Faire planter son Minitel" Oh CaptainTrain my
Captain you're the best ❤️❤️❤️
[@CapitaineTrain](#)

 Voir la traduction

 Vérification de votre carte bancaire

Vous y êtes presque. Votre banque va maintenant sécuriser la transaction avec le système 3D-Secure. On vous attend de l'autre côté. Si rien ne s'affiche, votre banque a dû faire planter son minitel. Contactez-la.

RETWEET

1

J'AIME

2



23:55 - 25 juin 2015

Et recommencer encore...

Les portiques voulus par le gouvernement coûtent cher. Nous avons fait une petite comparaison (très objective).



Choses que vous pouvez acheter avec 2,5 millions d'euros

1 666 666

billets de train
au tarif Prem's



25

installations wifi
pour vos trains



3 ou 4

bouteilles de Coca™
au wagon-bar



1

portique de sécurité
qui fait bip-bip

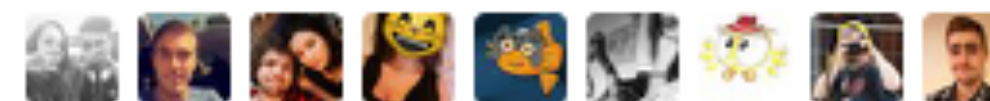


RETWEETS

433

J'AIME

216



14:32 - 6 janv. 2016

Et encore et encore et encore...

Nous y gagnons une audience.
Pas seulement des clients.



Stéphane Roche

@ste_roche



Suivre

La palme de la Newsletter est attribuée à
@captaintrain . Je l'attends presque autant que
celle du **@petit_web** , c'est dire !



CCO

@ccoVeille



Suivre

[@captaintrain](#) toujours aussi intéressant de lire vos choix UX. Et merci pour le fou rire, en découvrant email de Bernadette :)



Kyriog

@kyriog



Suivre

Pourquoi je kiffe @captaintrain

Durée d'embarquement

Sans aller jusqu'à vous dire comment gérer votre vie, nous vous conseillons d'arriver à la gare au moins 20 minutes avant le départ, en tout cas pas après, si possible. Les portes du train peuvent être fermées 2 minutes avant le départ, donc pour éviter de rester à quai, mieux vaut ne pas trop traîner.

15:13 - 22 juin 2016

Une authenticité et une liberté de ton.

Pour la communication ET le service client.



paparazzi BOT 07:41 ☆



2 new message(s) on Google Play Store

★★★★★

Wow

La meilleure application, fait par les meilleurs. On dépasse même le cadre d'une simple application, le service client et d'une réaction folle. Transparent sur tous ce qu'ils font, clair et précis dans les informations donnés. Je n'ai que bémol à soulever: pourquoi ne faites vous pas encore rouler vos propres trains haha. 💜

Created on

June 18, 16:10

Language

fr

Nous y gagnons de la publicité.
Gratuite.

Attention : si vous décidez de tout lire, ça pourrait vous prendre quelques heures. En contrepartie, vous aurez une idée assez précise de ce que nos clients pensent de nous.

Tweets aimés par @captaintrain



Vincent @vinyl

Experience récente SAV :

- @captaintrain : réponse en 13 minutes, résolution 90%
- @ouigoSNCF : réponse en 18 jours, résolution 0%



04 Juil



PIERRE @pierre_sis

@captaintrain merci d'annoncer les retards sur votre appli contrairement à la @SNCF qui dit rien dans le train.. A quand le rachat 😊😊



01 Juil

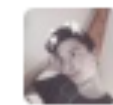


Guinot Claire @GuinotClaire

@captaintrain qui répond et rembourse en moins d'une après midi! Ca c'est du service de qualité !
#train #retard #snCF #captaintrain



29 Juin



ANTOINE @letoinou_

Nan mais @captaintrain c'est les meilleurs ❤️❤️
twitter.com/captaintrain/s...



28 Juin



Benoit Morin @Morin_Benoit

L'annulation et le remboursement d'un billet de train serait presque agréable via @captaintrain : un simple clic sur "cancel ticket" et hop.

[Intégrer](#)

[Voir sur Twitter](#)

#lovewall

Nos clients nous le rendent au centuple.

#lovewall

48 members | 



jo-off 14:57

Je vous remercie et ne souhaitais en aucun cas vous imputer la responsabilité de l'annulation du train. Vous êtes rapides et très efficaces!

Merci et bon dimanche à vous aussi, bon courage



jo-off 15:35

C'est toujours un plaisir de passer par vos services au quotidien en tout cas



jo-off 16:43

Merci beaucoup ! quelle efficacité !



jo-off 16:52

Ouaaahhh, c'est **Jonathan** flash Man !!

Merci bcp



jo-off 17:40

Très bien, je vous remercie pour vos superbes réponses !

Thanks for your quick response. I wish SCNF workers were as conscientious as you guys.



jo-off 18:20

Merci beaucoup.

Quelle rapidité vos réponses à chaque fois ! C'est super !



jo-off 19:41

Excellent, merci! Bon courage en cette période de grèves, avec les complications qu'elles accompagnent.



alicia 20:53

Merci pour la rapidité du traitement du dossier, je suis toujours satisfaite de Captain Train (plus que de la SNCF...)!



jo-off 23:44

Tout d'abord je vous remercie pour votre travail.

Et puis j'aimerais souligner votre efficacité!

C'est vraiment un plaisir de voir les problèmes résolus si vite avec un support pareil.

Enfin un service humain et authentique.
Dans une industrie sans visage.

LEA PEUT VOUS AIDER

Bonjour, que puis-je faire pour vous ?



Posez moi votre question.



Cette culture du service client ne se
limite pas à l'équipe support.



Elle concerne **toute l'entreprise.**





1

SD

Captain Train ▾



● jo

#realpeople ★

56 members

Customer ♥



Twitter Mention BOT 09:18



Paul-Henri Laugier (@_phlaugier)

@captaintrain oui, pour le premier ou le 2 mai 😊 ([View in Respond by Buffer](#)) ([View in Twitter](#))



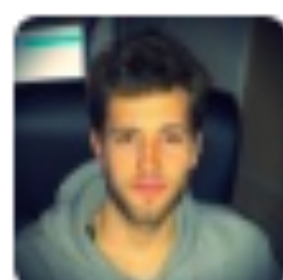
edouard 09:33

rapport au tweet ci dessus

pour information, l'OD Barcelone -> Toulouse a été rajouté cette nuit par Busbud

+ si il utilise l'appli android il doit avoir la mise à jour qui ne devrait pas tarder

ou alors, cas tordu mais pas impossible il n'aurait pas rafraichi la page de sa webapp depuis la semaine dernière (jour de la mise en prod Busbud) (edited)



jo 09:35

Très utile, merci 👍

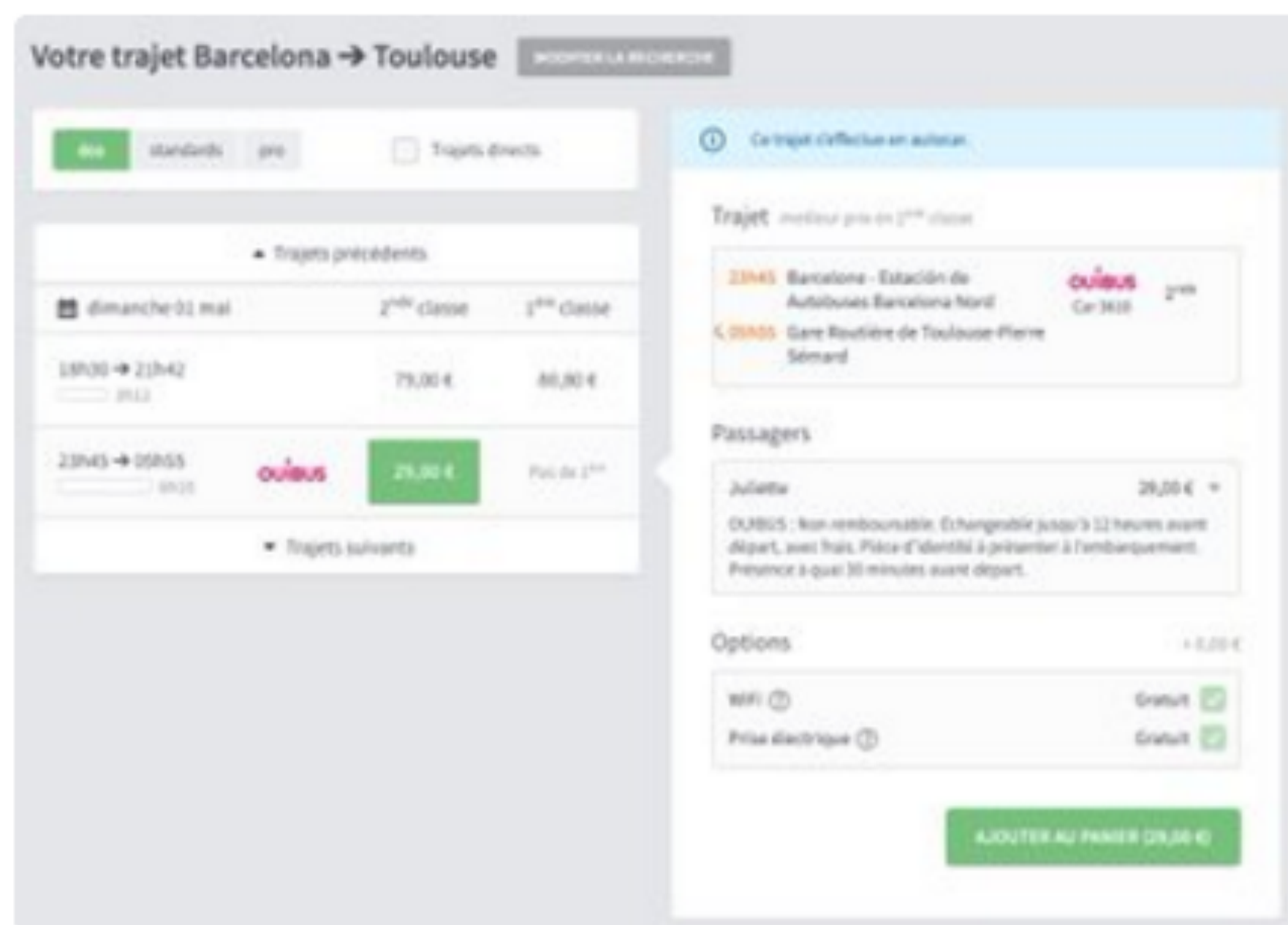
Tweet Sent BOT 09:38

🚗 Captain Train (@captaintrain)

@_phlaugier Si tout va bien, ce trajet a été rajouté cette nuit. Vous reproduisez toujours ?

<http://twitter.com/captaintrain/status/717617556958363650/photo/1>
(View in Respond by Buffer) (View in Twitter)

image (11KB) ▾



Twitter Mention BOT 09:43

👤 Paul-Henri Laugier (@_phlaugier)

@captaintrain Non, ça marche pour dimanche et lundi ! Merci beaucoup ! 😊❤️ (View in Respond by Buffer) (View in Twitter)



Tweet Sent BOT 09:46

🚗 Captain Train (@captaintrain)

@_phlaugier Parfait ! À plus dans le OUIBUS. (Désolé.) (View by Buffer) (View in Twitter)



Twitter Mention BOT 09:47

👤 Paul-Henri Laugier (@_phlaugier)

@captaintrain 😂😂 (View in Respond by Buffer) (View in Twitter)



Everyone on Support



On **écoute** ce que les gens nous disent.
(Genre *vraiment*.)

Il n'existe aucun outil d'évaluation de l'efficacité des actions de communication « corporate ». Une grande partie des campagnes et événements organisés par la direction de la communication ne fait l'objet d'aucune définition d'objectifs susceptibles d'évaluation. Le seul retour d'expérience fourni par la SNCF concerne, sous une forme peu quantifiée, le bilan d'une opération de rencontres du président et du comité exécutif avec le personnel en 2010. Les enquêtes de satisfaction concernent plus la qualité de la prestation que l'efficacité de l'opération réalisée.

Les retours d'expérience « clients » issus des réclamations des voyageurs sont limités à la branche « SNCF Voyages » et ne font l'objet d'aucun suivi par la direction de la communication.



« Notifications clients »

L'arme cheatée pour générer du WOW.



Billets Animaux



Dans la liste [Fonctionnalités](#)

Étiquettes

Notifications clients



Description [Éditer](#)

<https://scm.capitainetrain.com/capitainetrain/pacon2/issues/1232>



Clients demandeurs

[Supprimer...](#)

0%



2013041942002577



2013042242000063



2013051542001252



2013052142000072



2013060642000321



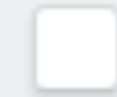
<http://goo.gl/xkOqO>



2013072642000087



2013081542000257



2013091642000351



2013092442000354



2013101542000145



<http://goo.gl/asNdp8>



<http://goo.gl/krpZZP>



2013103042001241

Ajouter

Membres

Étiquettes

Checklist

Échéance

Pièce jointe

Actions

→ Déplacer

Copier

S'abonner

Archiver

[Partagez et plus...](#)



Billets Animaux



2



0/174



Claire V.

@Leneurone_eu



 Suivre

[@captainetrain](#) une fonction "échange" qui permette de faire en une fois annulation et nouvelle resa dans l'appli Android serait pratique

20:53 - 11 mai 2015

Échanger...

Annuler...

← En réponse à Claire V.



Captain Train @captaintrain · 11 min

[@Leneurone_eu](#) Tout vient à point qui sait attendre.





Claire V.
@Leneurone_eu



 Suivre

@captaintrain waouh, vous avez pensé à me répondre un an après ! C'est top, et merci pour la fonctionnalité !



Claire V.
@Leneurone_eu



 Suivre

@captaintrain, la boîte dont le CM pense à répondre à une suggestion de feature un an après 0o

14:01 Paris Gare-de-Lyon

Référence du billet : 

E-billet nominatif. Présentez votre carte d'abonnement ou le code-barres sur votre mobile.

Jourdain-Laffont - Aller

Passagers et conditions

Jourdain-Laffont 1,50 €
Billet Abonnement Forfait
Détenir un abonnement Forfait en cours de validité
(justificatif à présenter à bord du train). Billet

Captain Train @captaintrain

@Leneurone_eu Tout vient à point qui sait attendre.

10:06 - 21 juil. 2016



Romain

@romaint



Suivre

. @captaintrain hihaaaaaaaa ! Merci pour le retour.
C'est rare un tel suivi des demandes
utilisateurs/clients. Bravo

Bluffé par Capitaine Train

30 octobre 2012

Inclassable, Vie
personnelle

[Capitaine Train](#) c'est un service en ligne d'achat de billet de train. Rien de sexy à priori mis à part que c'est juste très bien foutu, surtout vis à vis de ce qu'était Voyages SNCF à l'époque. Peu de clics, trace simple de mes achats, équipe technique réactive, je n'en demande pas plus. C'est au point où je préfère passer par là en note de frais que de passer par le voyageur de l'entreprise qui devrait pourtant faire tout à ma place y compris la facturation.

Voilà qu'aujourd'hui [ils me répondent sur twitter](#) pour me dire qu'[une suggestion faite sur le même média en juillet 2011](#) vient d'être [implémentée](#). Plus d'un an après, juste pour me dire ça.

Je suis bluffé, impressionné. C'est peut être rien mais je n'ai jamais vu une relation client comme celle là, *jamais*. C'est juste magique. J'ai fait, conseillé, accompagné pas mal de boîtes sur le commerce électronique et là j'ai juste pris une claque.

Continuez les gars, vous avez tout compris.



max

@artichoko



Suivre

3 ans après un échange de mail, [@captaintrain](#) reprend la conversation pour m'informer de l'ajout d'une fonction sur le site. Respect!



Jérôme Tomasini @JeromeTomasini · 1 sept. 2008

La SNCF m'écrit pour s'excuser du 17/08 et me rembourser 82,5€ en bons de voyage only valables aux guichets des gares. Internet, anyone?



Captain Train @captaintrain · 23 déc. 2013

@jerometomasini En 5 ans, les choses ont changé. La prochaine fois, vous pourrez utiliser vos Bons Voyage en ligne blog.capitainetrain.com/3943-acheter-b...



1



[Voir le résumé](#)



Jérôme Tomasini

@JeromeTomasini



Suivre

.@capitainetrain c'est le déterrage de Tweet de l'année!

00:04 - 24 déc. 2013



Bien écouter nos clients.
Pour bien leur répondre.



Arthur MILCHIOR

@ArthurMilchior



Suivre

/me est bluffé. Un bug signalé hier matin à
[@captaintrain](#), et corrigé en moins de 24 heures.

La grève SNCF du 9 mars et comment y survivre

par Brice Boulesteix, le 8 mars 2016 | [Ajoutez votre commentaire](#)



La marche est une solution parmi d'autres

Dès ce soir et jusqu'à jeudi matin, une bonne partie du personnel de la SNCF sera en grève. Cette grève risque malheureusement de perturber la circulation des trains et des RER. Avant que le vent ne se lève, la SNCF a déjà annoncé qu'elle offrira des compensations aux voyageurs, soit en leur permettant de monter dans un autre train



CATÉGORIES

[Gestion du profil](#)[Recherche de billet](#)[Réservation / panier](#)[Palement](#)[Bons d'achat et chèques-vacances](#)[Retrait et types de billets](#)[Après-vente](#)[Captain Train](#)[Transporteurs et tarifs](#)[Captain Train for Business](#)

Payer vos billets de train avec des Chèques-Vacances



Vous pouvez utiliser vos Chèques-Vacances (ANCV) pour payer n'importe quel billet sur Captain Train, **sauf les billets iDTGV et OUIGO**.

Comment faire ?

- 1 Vous devez impérativement avoir un compte Captain Train. Vous pouvez en créer un en 30 secondes [ici](#).
- 2 Envoyez-nous vos Chèques-Vacances en **courrier recommandé**. Pour ce faire :
 - Remplissez et imprimez [ce formulaire](#).
 - Mettez-le dans une enveloppe avec vos Chèques-Vacances.

Ne pas découper

Pour un montant de **10€**

CHÈQUE-VACANCES

Valable jusqu'au 31 décembre 2013

Année d'émission 2011

Nom du titulaire _____

Adresse du titulaire _____

SPECIMEN

Signature du Directeur Général



Chez Captain Train,
le service client est **lié au produit.**

SUPPORT-DRIVEN DEVELOPMENT

Créer un compte avec votre adresse email

Jean-Michel

Faute-de-frappe

jeanmichel.fdf@gmail.com

Voulez-vous dire *jeanmichel.fdf@gmail.com* ?

Oui Non

Mot de passe

Ajouter un code d'invitation

☐

Être informé des nouveautés de
Captain Train

CRÉER UN COMPTE GRATUITEMENT

Panier



MARDI
16 AOÛT 06h18 Laval
06h33 Évron

7,00 € ▼

06h18 Laval
06h33 Évron



2nde Placement libre

Juliette Balanda

Tarif : Tarif normal

Option posée : prix et place garantis jusqu’au samedi 23 juillet à 08h36.

Partage | Supprimer

Billet cartonné à retirer à une borne SNCF avec numéro de dossier et nom. [Comment ?](#)

◀ AJOUTER UN BILLET

Utilisez vos Chèques-Vacances, Bons Voyage et Bons de caisse.

PAYER 7,00 €

Copywriting 3D Secure



Des centaines d'e-mails en moins. En changeant 10 mots.

Du WOW + un peu d'exposition gratuite en bonus.



Simon Robic
@SimonRobic

Suivre

Haha, très bon tacle de [@capitainetrain](#) sur le 3DSecure :-)



Nantes

P

 **Vérification de votre carte bancaire**

Vous y êtes presque. Votre banque va maintenant sécuriser la transaction avec le système 3D Secure. On vous attend de l'autre côté. Si rien ne s'affiche, votre banque a dû faire planter son minitel. Contactez-la.

P

N

RETWEETS

100

FAVORIS

37



03:32 - 12 févr. 2015

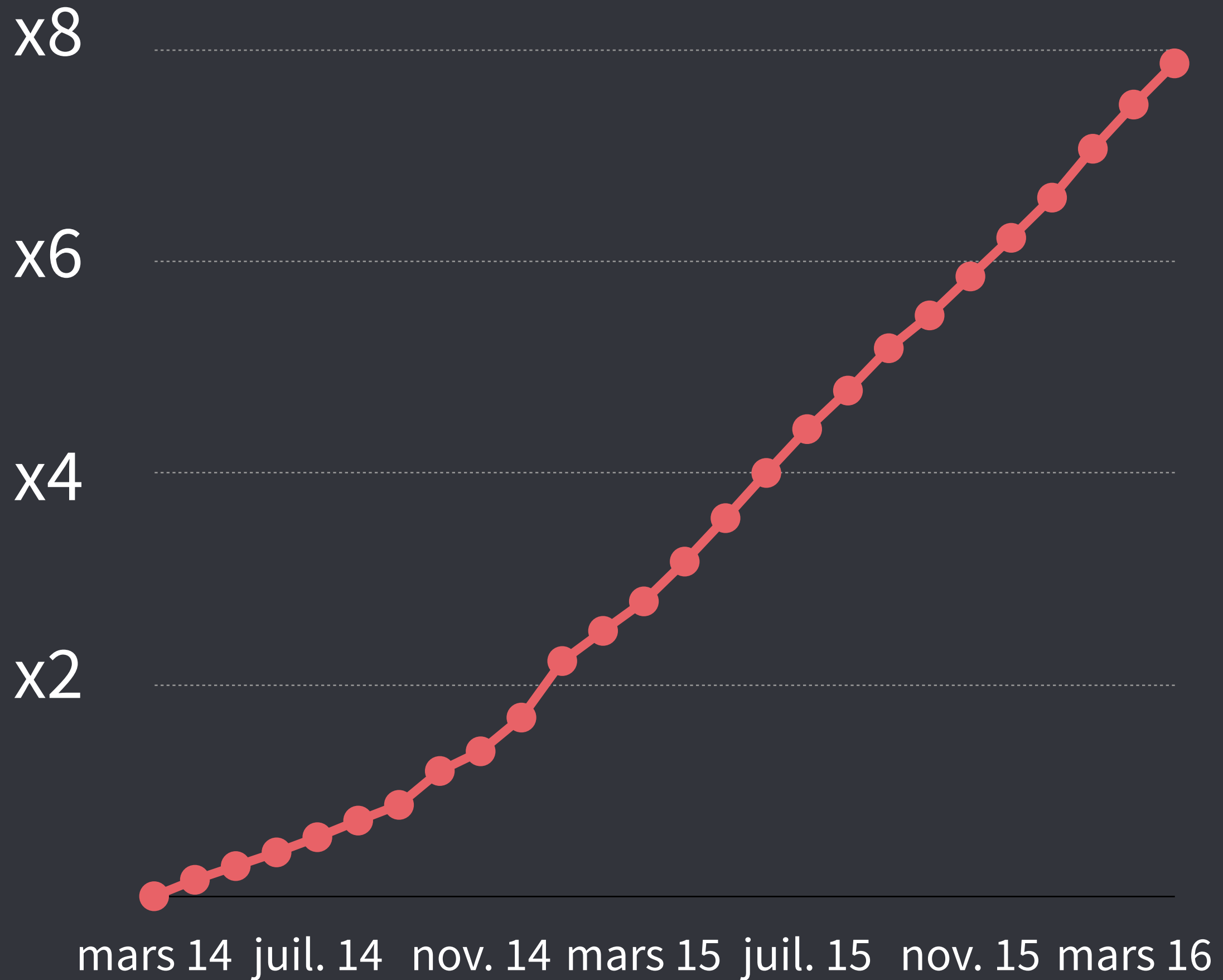


Personne n'est mieux placé que le support
pour savoir comment améliorer le produit.

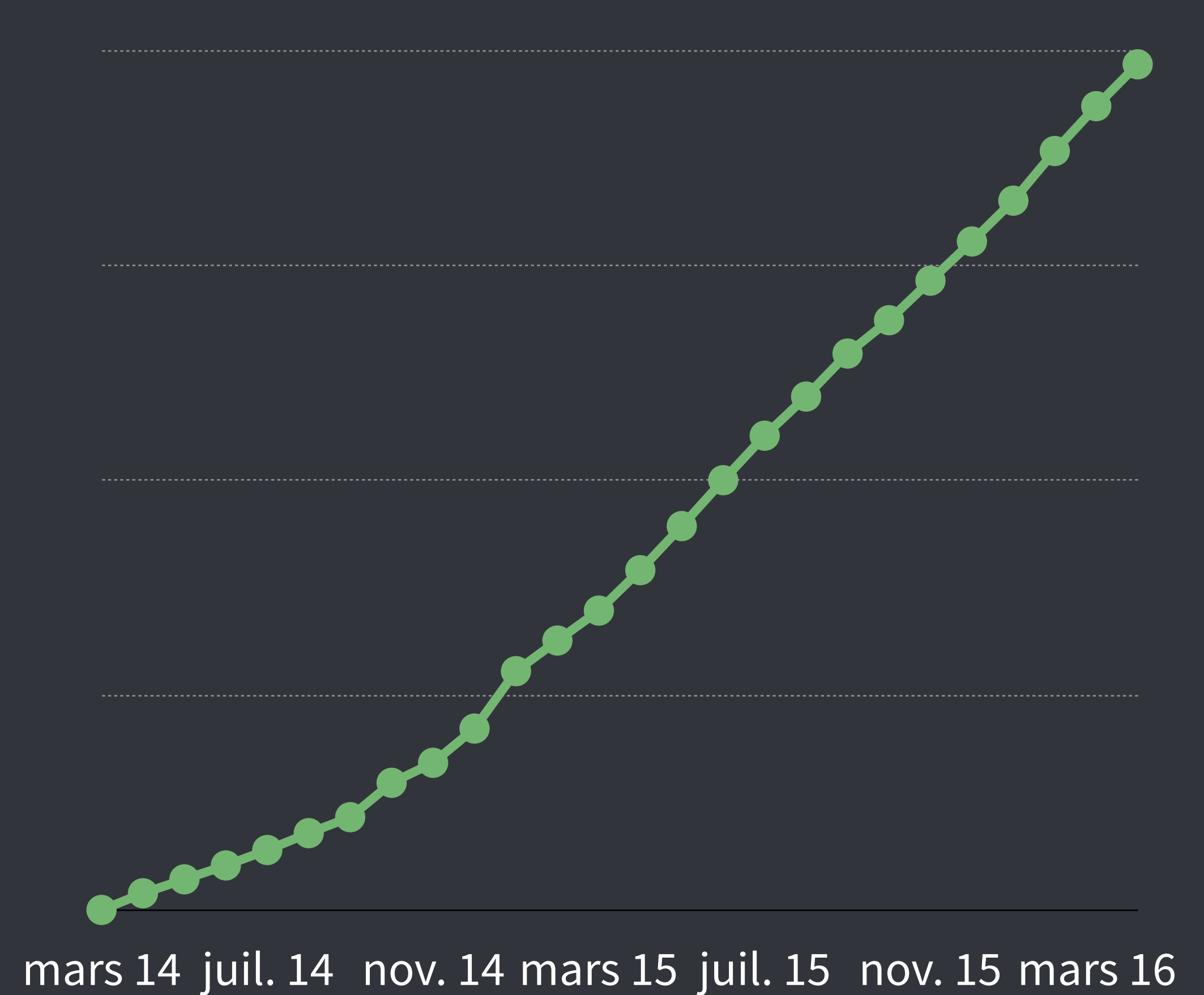
Tickets vs. croissance

Si le produit ne bougeait pas

Inscrits

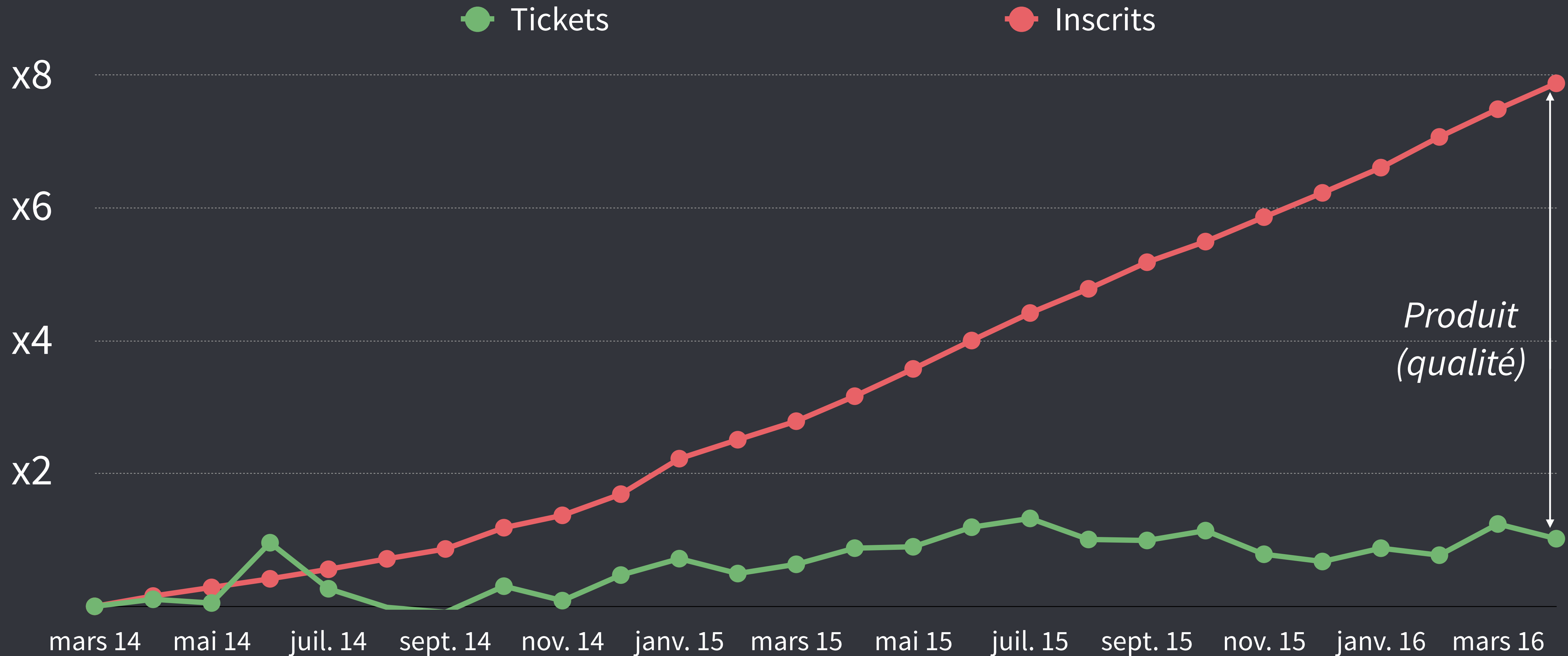


Tickets



Tickets vs. croissance

En vrai



WOW. MUCH GROWTH.

Croissance vs. support (charge de travail)

Comment survivre à la croissance ?



Une course permanente entre les problèmes à régler
et la croissance (qui multiplie les occurrences).

WOW. MUCH GROWTH.

Comment suivre la croissance ?

1

« *The best support is no support.* »

Diminuer le taux de contact.

WOW. MUCH GROWTH.

Comment suivre la croissance ?

« *The best support is no support.* »

Améliorer le produit

- Ergonomie / UX
- Bugfix
- Features

Travailler sur la documentation

- Aide, ressources en ligne 24/7
- Inciter les clients à chercher avant d'écrire
- Influencer l'expérience de contact support (formulaire, aide contextuelle, etc.)

Seul le produit peut nous sauver.

Annulation partielle

Indiquez la partie du billet que vous souhaitez annuler pour obtenir une estimation du remboursement.

Annuler le retour de ☒ tous les passagers
Jerry Gergich
Ron Swanson

OBTENIR UN DEVIS

E-billets PDF nominatifs **RMLTFW** à imprimer : RMLTFW-RON-SWANSON.pdf, RMLTFW-JERRY-GERGICH.pdf.

Du jour au lendemain, on passe de plusieurs dizaines de tickets par mois à... ZÉRO.



Aide de Captain Train

[Recherche](#)[Pour cause de grève, mon train ne circulera pas. Que faire ?](#)[Faire une réclamation](#)[Quand ai-je droit à un remboursement ? Pouvez-vous faire un geste commercial ?](#)

Questions fréquentes

 [Les billets sont-ils au même prix chez vous qu'à la SNCF ?](#)

 [Pour cause de grève, mon train ne circulera pas. Que faire ?](#)

 [Recherches qui ne fonctionnent pas](#)

 [Retirer un billet classique \(cartonné\)](#)

 [Si les prix sont les mêmes, quel est l'intérêt d'acheter mes billets chez vous ?](#)

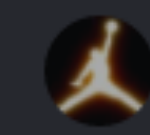
 [Payer vos billets de train avec des Chèques-Vacances](#)

 [Prenez-vous en compte les cartes de réduction ou de fidélité ?](#)

 [Comment annuler l'aller ou le retour de mon billet carte Week-End ? Puis-je l'échanger ?](#)

 [Échanger ou modifier un billet](#)

 [Quelles sont les particularités des billets OUIGO ?](#)



Quel est votre trajet ?

Départ

Arrivée

Aller

Retour

Jonathan

Utiliser un code avantage SNCF

RECHERCHER

Pages suggérées

- Ajouter mes **cartes de réduction** ou de **fidélité**
- Modifier une **carte de réduction** ou un **abonnement**
- Modifier ou supprimer un **passager**
- Mon enfant a une **carte Enfant+**. Comment en bénéficier en tant qu'**accompagnant** ?
- Ajouter un **passager**
- Ma **recherche** ne fonctionne pas, à l'aide !
- Mon trajet est-il **ouvert à la vente** ?
- Utiliser un **code avantage SNCF**

 Voir la catégorie **Recherche de billet** – 12 articles d'aide

 **CONSULTER NOTRE SITE D'AIDE**

WOW. MUCH GROWTH.

Comment suivre la croissance ?

2



Importance des outils internes.

WOW. MUCH GROWTH.

Comment suivre la croissance ?



Recrutement.

Si le service clients avait des **défauts**.

1

Externalisé.
À l'étranger.
Tellement *loin* du produit.

2

Standardisé.
Impersonnel.
Anonyme.

3

Incompétent.
Impuissant.
Démuni.

4

Lent.
Hiérarchisé.
Cloisonné.

Voilà comment nous voyons le **service client**.

1

~~Externalisé~~. Fait en interne.

~~À l'étranger~~. Répandu à travers toute l'entreprise.

~~Tellement loin du produit~~. Nous *construisons* le produit.

2

~~Scripté~~. Humain.

~~Impersonel~~. Sympa. Honnête.

Anonyme. Reconnaisable.

3

~~Incompétent~~. Experts techniques.

~~Impuissant~~. Qui ont les moyens d'aider.

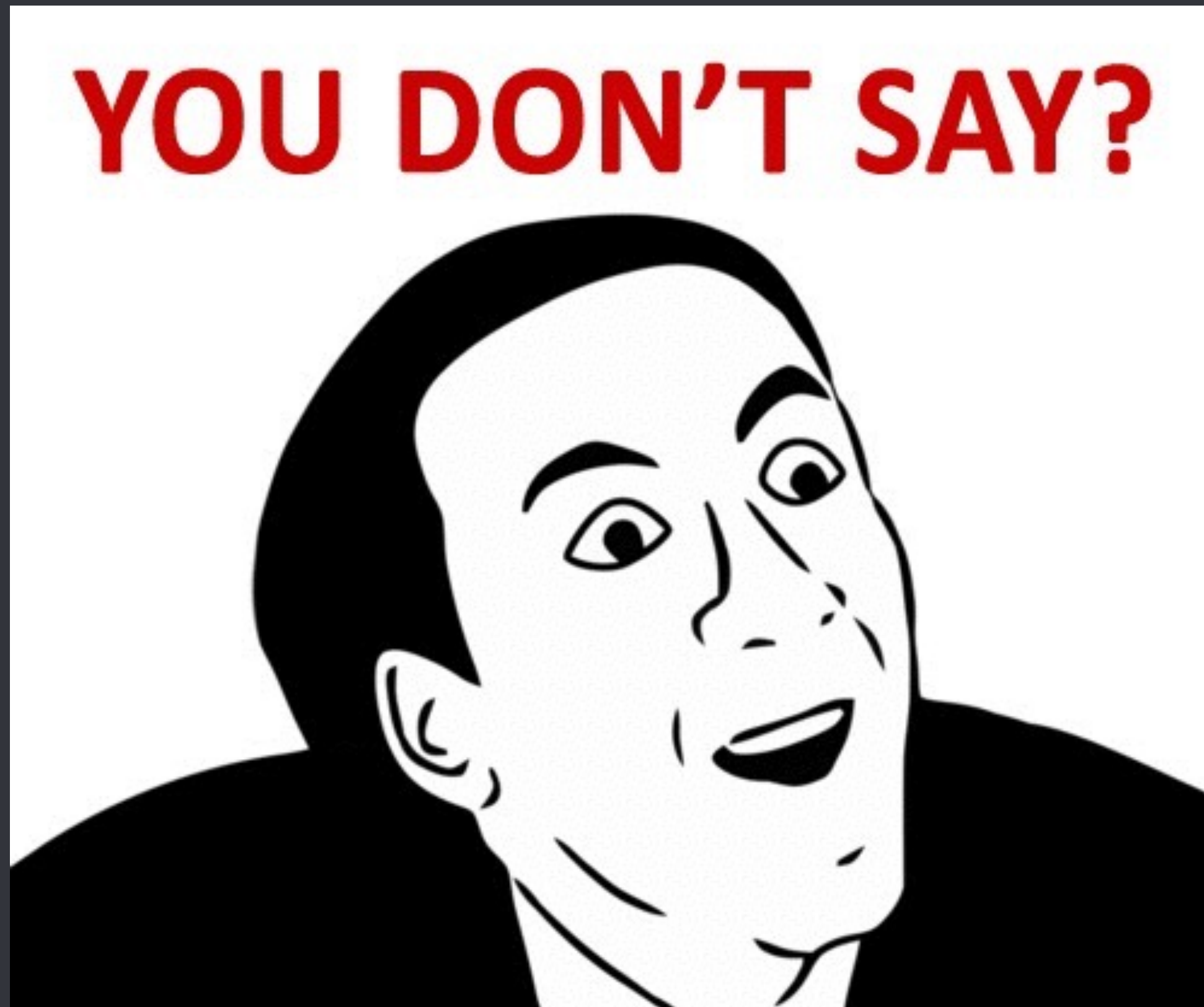
~~Démuni~~. Responsables. Autonomes.

4

~~Lent~~. Rapide.

~~Hiérarchisé~~. Pas de hiérarchie. Pas de contrôle.

~~Cloisonné~~. Concerne TOUS les salariés.



Au fait, nous n'inventons *rien*.



Basecamp



Help Scout



buffer

AUT  MATTIC

MailChimp



WISTIA



slack



ZAPPOS

Livrer du **bonheur** aux clients.

Où vont les \$\$\$\$?



#1 NEW YORK TIMES
BESTSELLER

#1 WALL STREET
JOURNAL BESTSELLER

DELIVERING Happiness

A PATH TO PROFITS,
PASSION, AND PURPOSE

TONY HSIEH
CEO, Zappos.com, Inc.

"This book is funny,
true, important,
and useful.
Just like Tony."
—Seth Godin,
bestselling
author of Linchpin

Zappos
com
POWERED by SERVICE™





Maxime Salomon

@maximesalomon



Suivre

@capitainetrain Et vous corrigez les coquilles en plus ;) Capitaine Train, le Zappos à la française?

Best. Compliment. Ever.

Merci. :)
Des questions ?



 @Jodiroga

jonathanlefevre.com

Slides → jo.tl/slidesLION



**captain
train**

On recrute : captaintrain.com/jobs