

Le chiffre du mois :

1500

C'est le nombre de sollicitations adressées en moins de trois mois au nouveau « [Service conseil aux particuliers](#) » en cours d'expérimentation chez VELUX.

Depuis le mois de novembre, VELUX expérimente un nouveau modèle de relation client. Jusqu'à présent l'accompagnement des particuliers se faisait principalement sur des questions autour des produits VELUX.

VELUX veut monter en gamme dans la relation client et passer dans une logique d'accompagnement en amont, dès la naissance du projet.

Ainsi, VELUX a mis en place une nouvelle équipe de 5 conseillers dont la mission est d'accompagner les particuliers dans leur projet d'aménagement de leur espace intérieur.

Petite ou grande rénovation, construction d'une extension, aménagement des combles, les clients peuvent solliciter le conseil de cette équipe directement via le site internet de [VELUX](#).

L'accompagnement est totalement gratuit. Il comprend un appel téléphonique avec le client, un partage de visuels, une simulation visuelle de l'aménagement, ainsi qu'une mise en relation avec des artisans. Les clients sont ensuite contactés par un installateur recommandé par VELUX pour la réalisation de leur projet.

Ce service d'accompagnement marque un tournant dans la stratégie commerciale de VELUX et a déjà reçu plus de 1 500 demandes depuis sa mise en place.