

## E-mailing et Relation Client : Dolist annonce les résultats de son enquête de satisfaction client et ses objectifs 2012

### Dolist fait le point sur la satisfaction de ses clients et dévoile ses perspectives pour 2012.

Bordeaux, le 12 janvier 2012 - Dolist, spécialiste de l'e-mail marketing, revient sur les principaux résultats de sa dernière enquête de satisfaction client et annonce les grandes lignes de sa stratégie 2012 : la création d'un Club Client et l'organisation d'un Tour de France.

#### 97% des clients prêts à recommander Dolist

Selon la dernière enquête de satisfaction menée entre les mois d'octobre et novembre 2011 auprès de 140 clients de Dolist, **79% des utilisateurs de la plateforme d'e-mailing Dolist-V8** jugent cette dernière totalement adaptée à leur utilisation, et même fonctionnellement plus riche qu'il ne leur est nécessaire. La Dolist-V8 est notamment valorisée pour l'ergonomie de son interface et les améliorations continues qui lui sont apportées.

Le service client Dolist détient une nouvelle fois le podium en termes de satisfaction avec **99% de retours positifs** le concernant. En 2011, Dolist a en effet développé diverses ressources pour répondre aux premières attentes des clients, à savoir, la disponibilité, les capacités de conseils opérationnels et stratégiques ainsi que la réception d'informations sur Dolist et son secteur. Sur ce dernier point, on note par ailleurs l'arrivée récente du nouvel « Espace Client » en ligne qui regroupe les actualités et nouveautés produits de la société ainsi que les bonnes pratiques et recommandations du secteur.

Enfin, **97% des clients de Dolist sont prêts à recommander ce dernier comme prestataire**. Parmi les aspects les plus appréciés, les interrogés ont valorisé en premier lieu la réactivité de l'équipe Dolist, puis la richesse fonctionnelle de sa plateforme d'e-mailing et enfin, ses qualités relationnelles.

#### 2012 sous le signe de la proximité : Club Client et Tour de France Dolist

« *La délivrabilité et la relation avec nos clients étaient au cœur de notre stratégie 2011* », avance Jean-Paul Lieux, directeur associé de Dolist. Ces axes stratégiques ont par ailleurs porté leurs fruits puisque, lors de l'étude comparative des 7 principales solutions d'e-mailing françaises menée par Florence Consulting en 2011, la société Dolist a été classée **1<sup>ère</sup> pour la qualité de ses outils de mesure de la délivrabilité** et **2<sup>ème</sup> pour ses capacités de conseil** en e-mailing.

« *Nous avons renforcé les moyens d'information et d'échange avec nos clients en 2011 mais il nous reste des progrès à accomplir. L'année 2012 sera ainsi l'occasion de nous rapprocher davantage de nos clients avec le lancement du Club Client Dolist* », révèle Jean-Paul Lieux. En effet, à partir du mois de février, Dolist initie un **tour de France pour aller à la rencontre de ses clients** dans les principales villes de France comme Paris, Lille, Marseille, Lyon, Nantes, Toulouse ou Bordeaux.

« *Nos clients ont besoin de se sentir conseillés et accompagnés. Mais, à l'heure de la dématérialisation, il est également important d'humaniser les relations et de mettre de côté les technologies, toutes innovantes soient-elles, pour se rencontrer et échanger. Problématiques récurrentes de l'e-mail marketing, pratiques sectorielles ou encore meilleures stratégies e-mailing à mener en 2012 vont compter parmi les thématiques de nos rencontres* », conclut Jean-Paul Lieux.

#### A propos de Dolist

Créée en 2000, Dolist, spécialiste de l'e-mail marketing, propose des solutions et services d'e-mailing, d'envoi de sms et d'e-mails transactionnels. Disponibles 24h/24 et 7j/7 via Internet, ses deux plateformes SaaS (Software as a Service), Dolist-V8 et Dolist-EMT, fournissent aux annonceurs tous les outils nécessaires à la réalisation de leurs opérations d'e-mail marketing. Dolist offre également une gamme complète de services, de la sous-traitance de prestations techniques au conseil en stratégie e-mail marketing.

Plus de 850 clients et annonceurs font confiance à l'équipe Dolist, aujourd'hui composée d'une quarantaine de collaborateurs : Agence Nationale des Services à la Personne, Ciel, CRT Aquitaine, Cultura, Feu Vert, Fondation l'Abbé Pierre, Hachette, Laboratoires Pierre Fabre, Max Havelaar, New Look, NRJ Mobile, Orange, Pfizer, Sage, Société Générale, Voyages Auchan...

Informations et actualités : [www.dolist.net](http://www.dolist.net)

#### Contacts presse

Carine Lennuyeux  
RP<sup>2</sup> Paris

[carine.lennuyeux@rp-aucarre.com](mailto:carine.lennuyeux@rp-aucarre.com)

Gaëlle Guillocheau

Responsable Communication Dolist

[g.guillocheau@dolist.net](mailto:g.guillocheau@dolist.net)