

Nomination : Malvina Prault devient Head of Customer Experience de Solocal



Malvina Prault rejoint Solocal, N°1 français du marketing digital local et devient Head of Customer Experience. Directement rattachée au Directeur général Hervé Milcent, Malvina Prault a pour mission de renforcer la stratégie d'amélioration de la relation client et de la faire rayonner au sein de toute l'entreprise. Malvina Prault a pris ses fonctions le 1er juin 2022.

La relation client au cœur de la stratégie d'entreprise

Afin de nourrir les liens qui unissent Solocal et ses 304 000 clients, l'entreprise donne une nouvelle impulsion à sa stratégie de relation client en en faisant une des top priorités de la Direction générale. La création du poste de Head of Customer Experience traduit l'ambition de l'entreprise de consolider, toujours plus, la fidélisation et la satisfaction des TPE-PME clientes du groupe.

Dôtée d'une grande capacité d'écoute et d'analyse, Malvina va pleinement contribuer à la création de pratiques innovantes au sein de toute l'entreprise, avec l'appui des équipes des départements Customer Success, Relation Client et Connaissance Client.

L'innovation au service de la satisfaction client

Diplômée d'un master en communication marketing obtenu à l'Université Catholique de Lille, Malvina Prault, 34 ans, a débuté sa carrière au sein des starts up tech Wid'op et Averti avant de rejoindre Arvato où elle a notamment travaillé sur l'innovation produit. Chez Lyreco, Malvina Prault a ensuite piloté pendant 2 ans le programme de transformation de l'entreprise et sa mise en place opérationnelle. Forte de son expérience étendue dans les missions de transformation et d'innovation de la relation client, c'est tout naturellement qu'elle rejoint aujourd'hui Solocal.

« L'évolution de notre activité vers un modèle basé sur l'abonnement place la qualité de la relation client au cœur de notre stratégie. Malvina a la responsabilité de veiller à la cohérence de chaque point de contact pour nos clients tout en cultivant cet esprit d'innovation. Charge également à elle de diffuser une véritable culture de la satisfaction client à tous les niveaux de l'entreprise. Tous les collaborateurs de Solocal doivent penser satisfaction client, peu importe leur fonction. C'est un enjeu clé pour l'entreprise. » **déclare Hervé Milcent, Directeur général de Solocal.**

Malvina Prault : *« Je suis très enthousiaste à l'idée de collaborer à la fois avec l'ensemble des équipes de Solocal, mais aussi en direct avec nos clients. Dans la continuité des initiatives récentes, nous allons placer leur satisfaction au centre des actions du groupe, et mettre en place des améliorations concrètes. Notre proximité terrain, nos expertises et nos produits sont des atouts majeurs pour la stratégie client que je porterai, avec pour objectif clair la construction d'une relation de confiance pérenne. »*

Solocal - www.solocal.com

Premier acteur français du marketing digital, Solocal est le premier partenaire de toutes les entreprises locales, que ce soit des ETI, TPE, PME, mais aussi des grandes enseignes à réseaux ou des collectivités. Sa mission : dynamiser la vie locale. Chaque jour, Solocal conseille 304 000 entreprises clientes présentes partout en France et les accompagne pour booster leur activité. Solocal travaille à révéler le potentiel de toutes les entreprises en les connectant à leurs clients grâce à des services digitaux innovants (Présence relationnelle avec une gamme d'offres Connect, Site Internet et sites de e-commerces, Publicité digitale) et qu'elles peuvent piloter en

toute autonomie via l'app Solocal Manager. Solocal se tient également aux côtés des internautes et mobinautes pour leur faire vivre la meilleure expérience digitale avec PagesJaunes et Ooreka. Le Groupe met ainsi à la disposition des professionnels et du grand public des services à très fortes audiences sur ses propres médias (21 millions de VU/mois), de la data géolocalisée, des plateformes technologiques évolutives, une couverture commerciale unique en France, des partenariats privilégiés avec les acteurs du numérique comme les Gafam. Engagé dans une stratégie sociétale et environnementale depuis 2013, Solocal adhère aux objectifs de développement durable des Nations Unies et est certifié Ecovadis et Gaïa Ethifinance avec une note de 80/100.

Contact presse

Edwige Druon

+33 (0)6 23 25 34 09

edruon@solocal.com