

Bonus web

Témoignage de ...

Delphine Tertrin, gestionnaire de Cetelem chez Maisons du Monde

« J'utilise Reporting Performance depuis début 2010 et c'est incontestablement un plus. Chaque fin de mois, j'ai mon listing et je peux pointer tous les dossiers non financés. L'outil m'aide à déterminer pourquoi ils n'ont pas été financés et à résoudre le problème. Il y a en général deux cas de figure. Soit j'ai le dossier et je constate qu'il n'a pas été reçu par Cetelem, auquel cas je le scanne et je le renvoie. Cela suffit en général à débloquer la situation. Soit je n'ai pas le dossier. Reporting Performance m'aide alors à identifier le client. Ensuite, je me rapproche du magasin concerné ou de la plate-forme lyonnaise de Cetelem pour trouver une solution. Cet outil a changé mes relations avec Cetelem, à qui je pose beaucoup moins de questions puisque les réponses sont déjà dans les fichiers. C'est plus simple ! Et pour que ce soit encore plus simple, j'ai une suggestion : dans l'onglet consacré aux dossiers reçus mais bloqués, il faudrait indiquer avec précision l'objet du litige au lieu de notifier « non conforme ». Cela m'éviterait ainsi de contacter la plate-forme pour avoir des détails. »

Maisons du Monde, carte d'identité

Origine : Française

Date de création : 1990

Activité : Maisons du Monde est une enseigne de magasins de décoration qui propose des meubles et des objets issus de l'artisanat des pays et des cultures du monde entier. Le groupe affiche de bons résultats. En 2007, il réalisait un chiffre d'affaires de 230 millions d'euros

Organisation : Les magasins sont organisés en succursales et le groupe est géré par la holding Polymag (une plate forme logistique de dépôt basée à Marseille)

Réseau : Plus de 175 magasins en France et 15 en Europe, notamment en Belgique et en Italie.

> Pour découvrir le site Maisons du Monde, [cliquer ici](#).