



## Avec l'appli Critizr, les clients mécontents peuvent interpellier le directeur du magasin

publié le 02/02/2016

### Descriptif :

En trois ans, près de 500.000 particuliers ont déjà utilisé l'application et plus de 110.000 points de vente en France, Belgique et Luxembourg sont désormais répertoriés.

**En trois ans, près de 500.000 particuliers ont déjà utilisé l'application et plus de 110.000 points de vente en France, Belgique et Luxembourg sont désormais répertoriés.** [↗](#)

« Appelez-moi le directeur ! » Cette réplique d'une fameuse publicité télévisée, une start-up lilloise l'a prise au premier degré. Créée en 2012 par Nicolas Hammer et Thibaut Carlier, l'application Critizr renouvelle la relation client en proposant aux consommateurs de s'adresser directement aux responsables d'une enseigne.

Une question sur un produit, un problème lors d'un achat ? Plus besoin de faire la queue en magasin ou de remplir des formulaires sur Internet. Il suffit d'écrire un message et Critizr se charge du reste. « Par exemple, un client qui ressort mécontent parce qu'il a reçu un burger froid d'un fast food, peut déposer un "problème". De notre côté, on contacte le commerçant pour qu'il réponde au message », détaille Nicolas Hammer, le président de la start-up.



Académie  
de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.