

Comme vous le savez depuis l'annonce de Xavier Niel lors de la conférence de lancement de Free mobile le Mardi 10 janvier 2012, Free souhaite accompagner son développement par l'ouverture de boutiques physiques.

Jusqu'à 200 Boutiques Free au niveau national à en croire les sources bien informées...

Fidèle à sa stratégie du secret et de la non communication officielle, Free se prépare à ouvrir cette boutique amirale très bien située dans quelques semaines, voir quelques jours... à Paris.

Après l'ouverture de la première boutique à Rouen en Mars, Free va enfin ouvrir pour le plus grand bonheur de ses prospects et de ses clients une immense et magnifique boutique en plein Paris à l'image des « *flagship store* » comme ceux des prestigieux **Apple Store** !

Je présume que les offres ADSL et mobile seront présentées à l'instar des boutiques de Rouen, Troyes ou Angers.

Dans un marché en retournement qui voit apparaître de nouvelles offres Pure Players via internet (**B&You** de Bouygues, **Sosh** d'Orange ou **Red** de SFR) pour contrecarrer l'offre de Free Mobile, Iliad sa maison mère rattrape son retard et tisse enfin un lien physique avec ses prospects et clients.

Je dois vous avouer que c'est avec une certaine émotion que je vois cette évolution significative et constructive de la prise en compte de la relation clients chez Free.

Pour la simple raison que j'ai participé en 2003 à la création de **citéFibre**, le 1er opérateur Triple Play en Fibre optique pour les particuliers à Paris en tant que **Directeur Commercial et Communication**, jusqu'à son rachat en 2006 par Iliad.

Après avoir intégré les clients et les équipes de citéFibre dans les locaux d'Iliad au 8 rue de la Ville-l'Évêque, j'ai proposé de renforcer la relation clients et notamment la **communication** vers les clients.

D'une part, en proposant la création d'une Newsletter mensuelle à destination des clients; car à l'époque il n'y avait qu'un simple mail en "Times" qui informait les clients avec une fréquence aléatoire.

Et d'autre part, en soumettant la création de boutiques pour venir pallier aux contraintes logistiques de retour des Box ADSL et de raccourcir ainsi les délais de changement de box liés aux lenteurs postales, difficultés de dépôt/retraits dans les points relais, d'absence de service clients physique...

Force est de constater que c'était alors prématuré dans le séquençage de la prise en compte de la **GRC (Gestion de la Relation Clients)** chez Free à cette époque mais qui trouve aujourd'hui toute l'attention des équipes et les ressources financières pour le plus grand bénéfice des prospects et des clients !

Porté par cette réussite commerciale exemplaire et le développement rapide de l'activité mobile qui a rendu rapidement très exigus les locaux du 8 rue de la Ville-l'Évêque, Free s'est déployé après le départ de GDF SUEZ du siège de la Lyonnaise des Eaux au Numéro 16 de la même rue.

Ayant eu à diverses occasions durant mes 10 années passées chez **Paris TV Câble, Lyonnaise Câble** puis **Lyonnaise Communication en tant que Responsable Marketing** (notamment en ayant conçu la 1ere offre Triple play BtoB sur le câble... cela ne nous rajeuni pas ...!), j'ai toujours eu grand plaisir à me rendre au siège de la Lyonnaise à l'époque qui est tout simplement un bâtiment sublissime.

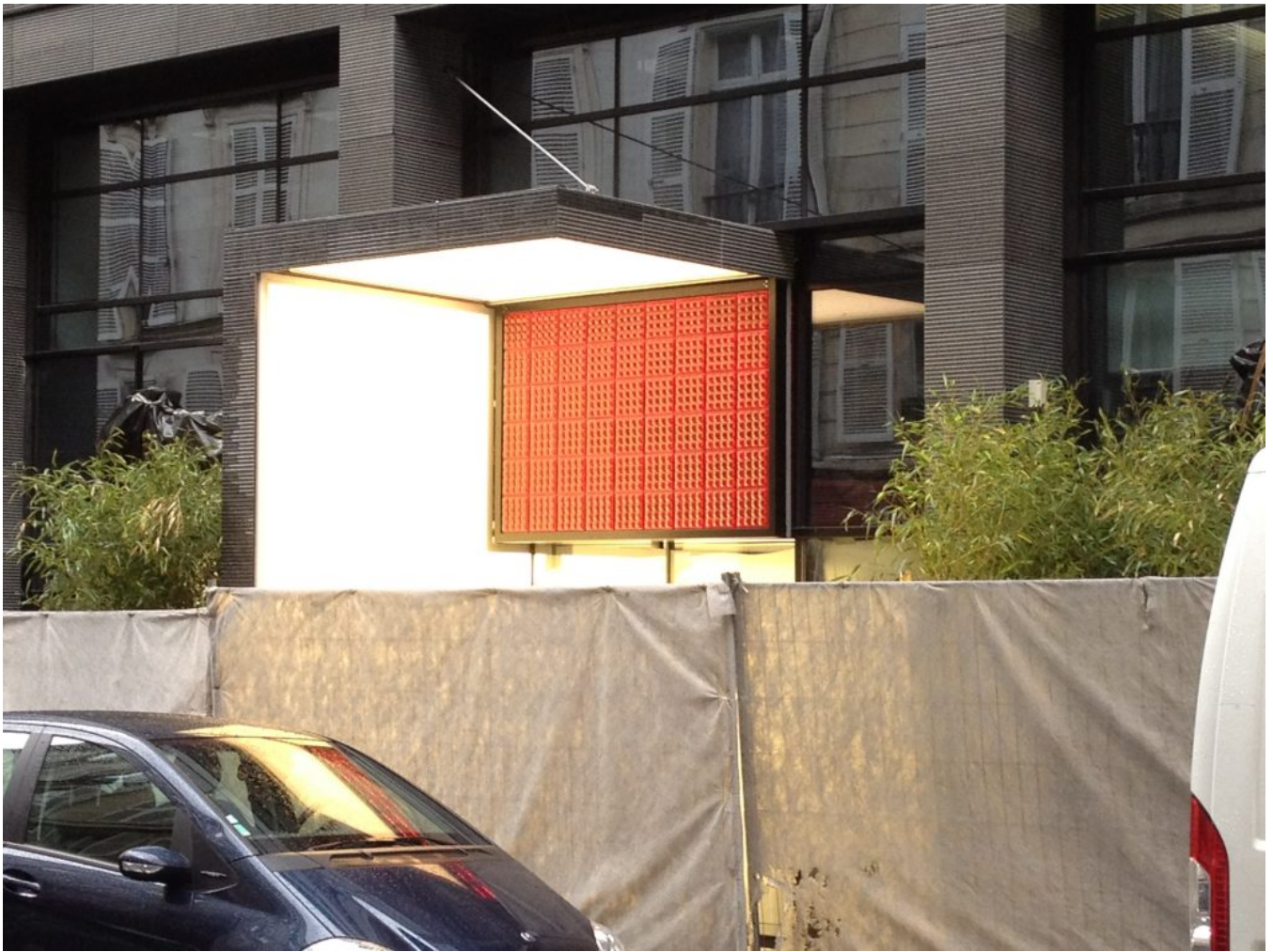
Je vous invite à admirer cet ancien Hôtel Alexandre datant de 1763 dans un style qui rappelle le petit Trianon (cf. https://fr.wikipedia.org/wiki/Rue_de_la_Ville-l'Évêque) et qui est aujourd'hui ceinturé par des bureaux vitrés très modernes qui magnifient l'architecture du 18ème siècle.

Les bureaux de mon agence de Marketing et de Communication Digitale spécialisée dans les Réseaux Sociaux EXPERT is ME ! étant à 2 pas du siège de Free, c'est avec plaisir que je vois avancer à grands pas les travaux de la future boutique au 8 rue de la Ville-l'Évêque dans le 8ème Arrondissement à 300 mètres de la Madeleine !

Je vous laisse découvrir les photos !

Laurent Rignault

Ps: Je pense qu'à défaut de la tribune de Xavier Niel dans **mon prochain livre "Manuel Social Media Marketing"** qui sort dans 15 jours, je serai au moins invité en voisin au lancement....;)



L'entrée principale ou un compteur d'abonnés ? ;)



Tiens, il y a de la lumière... L'ouverture approche ??



Si c'est pas un logo Free ça....



Pour ceux qui ont un doute... C'est écrit dessus !



Flagship

Store Free ?[/caption]>