

Contribuer à simplifier la vie de la clientèle d'American Standard

Nous avons aidé American Standard à peaufiner ses instructions d'installation de produits afin d'améliorer l'expérience client.

Objectifs

Pour garantir une meilleure expérience client et préserver la notoriété de sa marque, American Standard devait améliorer ses instructions pour le processus d'installation de ses robinets en fournissant des indications claires et simples, adaptées aux besoins de sa clientèle.

Compte tenu du prix élevé des produits et de la complexité de la technologie, American Standard savait que sa clientèle aurait des attentes élevées.

Méthodologie

Pour aider American Standard à fournir des directives mieux adaptées, nous avons fourni à des habitués de la robinetterie haut de gamme, un robinet à installer et à tester.

Ces derniers ont soumis des vidéos détaillant le processus d'installation: de la lecture des instructions à l'installation du nouveau robinet, en passant par les tests effectués et les ajustements apportés.

Ces utilisateurs ont également transmis leurs impressions après une semaine d'utilisation, puis après deux semaines (vidéos).

Résultats

Nous avons travaillé avec l'équipe de développement de produits d'American Standard pour peaufiner les instructions d'installation et résoudre le problème de procédure.

Nous avons également apporté des précisions dans les vidéos d'installation sur la manière d'installer l'un des composants clés, souvent négligé.

American Standard a ainsi pu améliorer l'expérience d'utilisation de son produit et assurer la satisfaction de sa clientèle.

[Cliquez ici pour discuter avec notre équipe](#)