

Communiqué de presse
Paris, le 27 mai 2014

La relation client entre dans une nouvelle ère avec Youstice, la nouvelle plateforme de Règlement des Litiges en Ligne (RLL)

La société Youstice lance en France et en Europe la première plateforme multilingue et transfrontalière de gestion des conflits entre consommateurs et commerçants

UN SERVICE NOVATEUR

Youstice, nouvelle plateforme en ligne de gestion de conflits entre commerçants et consommateurs, vient d'être lancée en France et dans plusieurs pays européens (notamment Angleterre, Allemagne, République Tchèque et Slovaquie). À l'heure où les prévisions du commerce électronique BtoC sont très encourageantes (+20% par an au cours des prochaines années*), Youstice apparaît comme **le 1^{er} système mondial transfrontalier de Règlement des Litiges en Ligne**. Il permettra ainsi « *de réagir de manière simple et efficace aux nouvelles normes européennes relatives à la Résolution de Litiges en Ligne* » comme le souligne **Zbyněk Loebl, Président Directeur Général** de Youstice. C'est dans ce contexte que Youstice intervient comme **un service international de conciliation**.



Youstice propose une solution unique se déclinant en **trois volets**, dont l'un est réservé aux consommateurs, l'autre aux commerçants et le troisième aux partenaires. Disponible en **plusieurs langues**, le service Youstice peut être utilisé quel que soit le pays de résidence du client et du commerçant. Une réponse rassurante à une crainte majeure des cyber-consommateurs, qui sont 59% à déclarer renoncer à des achats transfrontaliers en ligne de crainte de ne pas savoir quoi faire en cas de problème**.

Ce nouvel outil associe deux **expertises** : une solution technique haut-de-gamme et une solide expérience des aspects juridiques. Ainsi, les commerçants peuvent **améliorer significativement leurs relations clients** en répondant aux réclamations des consommateurs (montant débité incorrect, problèmes de livraison, prestations non conformes,...) via un outil externe sérieux et compétent, et par là même réaliser des **économies** aussi bien en termes de finances que de temps passé à traiter les demandes clients en interne.

*Interactive Media In Retail Groups – 2012

**Doktori, D.Karlik, E&Perkins "Analyse des intervenants et recommandations de conception d'un système de règlement des litiges en ligne à l'échelle de l'UE – Harvard – 2012

UN FONCTIONNEMENT SIMPLE ET EFFICACE

Disponible sur PC et mobile via son application, Youstice se veut facile à utiliser, rapide et efficace. Innovante en matière de facilité d'emploi et par son approche spécifique des places de marché européennes, la société souhaite « *établir des relations de confiance avec les principaux acteurs du e-commerce* », comme explique encore Zbyněk Loebli.

YOUSTICE

1. Quel est votre problème ? 2. Fournir des détails 3. Que voulez-vous ?

Quel est votre problème ?

 Non reçu Je n'ai pas reçu le produit ou le service Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Arrivé en retard J'ai reçu l'article ou le service en retard Plus d'informations	<input checked="" type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Endommagé ou défectueux L'article est arrivé endommagé / le service est défectueux Plus d'informations	<input checked="" type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Problème de paiement Il y a un problème avec le débit ou la transaction Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème

Le processus est très simple :

1. En cliquant sur l'étoile Youstice présente sur le site du commerçant, le client se voit demander de compléter un formulaire dynamique réalisé par Youstice, simple et disponible en plusieurs langues, afin de faire connaître le sujet de sa réclamation (sans engendrer de frais).
2. Grâce à une technologie propre, Youstice recueille et organise les informations récoltées et suggère un ensemble de solutions possibles pour régler le litige, qu'il soumet ensuite aux parties. Celles-ci ont l'occasion de communiquer et de négocier ensemble pour parvenir à un accord.
3. Si les protagonistes ne parviennent pas à s'entendre, le consommateur a la possibilité de porter la résolution du conflit à un échelon supérieur et de demander la consultation d'un arbitre neutre professionnel, qui examinera les faits et rendra une décision que le site marchand s'engage à respecter, sous peine de voir le service Youstice suspendu sur son site.

AMELIORER SA RELATION CLIENTS, SA REPUTATION... ET SES VENTES !

Prendre soin de ses clients et répondre à leur mécontentement, c'est **fidéliser et améliorer sa réputation**, voire faire croître ses ventes ! En effet, les clients mécontents et délaissés par des commerçants peu attentifs à leurs plaintes, font part de leurs expériences négatives à au moins huit personnes, qui les répèteront à leur tour à cinq autres personnes***. La viralité est donc pénalisante pour la réputation du commerçant négligeant tandis qu'un service tel que Youstice vient contrecarrer cet effet négatif en améliorant la confiance du consommateur, qui, fidélisé et satisfait, deviendra plus facilement client régulier.

À terme, Youstice compte également proposer ses services **aux points de vente physiques et aux acteurs des activités sectorielles** telles que le tourisme, la restauration et l'hôtellerie, afin de pouvoir répondre à l'ensemble des plaintes exprimées par les clients, pour des biens et services réels comme virtuels.

Monsieur Martin Fabian a soumis un dossier

[Afficher l'historique complet](#)

Monsieur Martin Fabian 

Mes propositions pour résoudre le problème sont

 Remise de prix 20 EUR

Êtes-vous d'accord avec la proposition de l'acheteur ?

Veillez sélectionner votre réponse :

Je suis d'accord

Je ne suis pas d'accord

Attention :
L'accord sera confirmé dès que vous appuierez sur la touche Répondre puisque vous avez accepté toutes les propositions de l'acheteur ci-dessus.

[Soumettre la réponse](#)

Poussée par des investisseurs comme Esther Dyson, Présidente fondatrice de l'autorité de régulation de l'Internet ICANN et investisseur providentiel de Youstice, Youstice compte s'imposer comme la référence d'un secteur d'activités voué à croître de concert avec la place que prennent Internet et l'e-commerce dans notre vie quotidienne.

Contacts presse : Agence JustWe

Majida Guettaoui
mguettaoui@justwe.biz
0033 9 73 87 03 15

Arthur Vandekerckhove
arthurv@justwe.biz
0033 1 44 50 50 56

Youstice (www.youstice.com) est une nouvelle application web permettant aux entreprises de gérer les plaintes de leurs clients en ligne et de proposer un meilleur service clients à travers le monde. Youstice connecte et favorise la négociation à l'amiable entre les vendeurs et les acheteurs afin de résoudre leurs conflits de manière rapide et efficace. Actuellement disponible en version Sandbox, l'application définitive sera prochainement mise en ligne.

****Centre d'études en politique sociale – Washington - 2007*