



Cabinet d'études et de conseil spécialisé dans la satisfaction et la fidélisation client

CONNAISSEZ-VOUS VRAIMENT LE NIVEAU DE SATISFACTION DE VOS CLIENTS ?

SatisFactory utilise son logiciel Sharing-Data pour la gestion et l'analyse des retours clients

 **Sharing-Data**
By SatisFactory

Pilotez la satisfaction de vos clients en continu et augmentez votre chiffre d'affaires

1

MESURER

la satisfaction de vos clients

SatisFactory réalise des enquêtes de satisfaction en ligne et par téléphone.

Nos services :

- Définition des objectifs de l'étude
- Elaboration du questionnaire
- Programmation et design du questionnaire avec Sharing-Data (Enquêtes en ligne)
- Formation des enquêteurs (Enquêtes par téléphone)
- Administration des enquêtes
- Suivi des résultats en ligne et en temps réel
- Elaboration d'un rapport de synthèse des résultats

Nous mettons en place l'indicateur de référence internationale de suivi de la satisfaction client : le Net Promoteur Score (NPS®).

2

COMPRENDRE

ce que disent vos clients

- Analyse des résultats des enquêtes avec Sharing-Data
 - Analyses des questions fermées
 - Analyses sémantique des réponses aux questions ouvertes
 - Analyses statistiques : analyses croisées, étude de corrélation entre variables...
- Identifier les écarts entre les attendus clients et les services apportés
- Études complémentaires (qualitatives, réclamations, clients résiliés...)
- Segmenter les résultats par :
 - Conseiller clients
 - Centre de contacts
 - Prestataire
 - Agence ou boutique

1 PILOTE



2 DÉPLOIEMENT



Notre méthodologie



3

AGIR

pour mieux satisfaire vos clients

SatisFactory vous aide à améliorer l'expérience client délivrée par votre entreprise.

➤ Au niveau des procédures et process

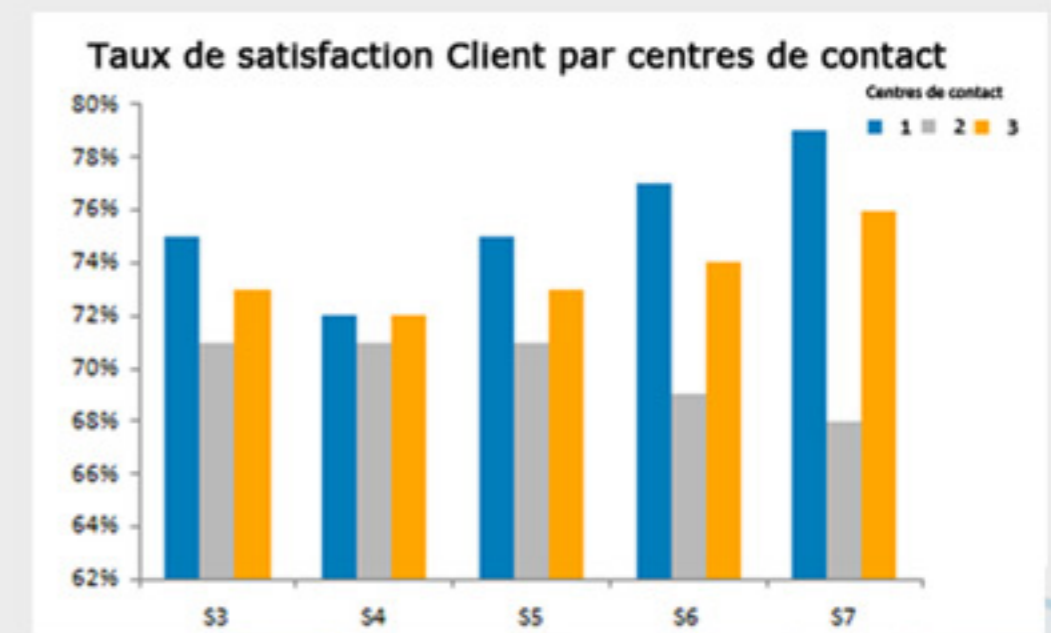
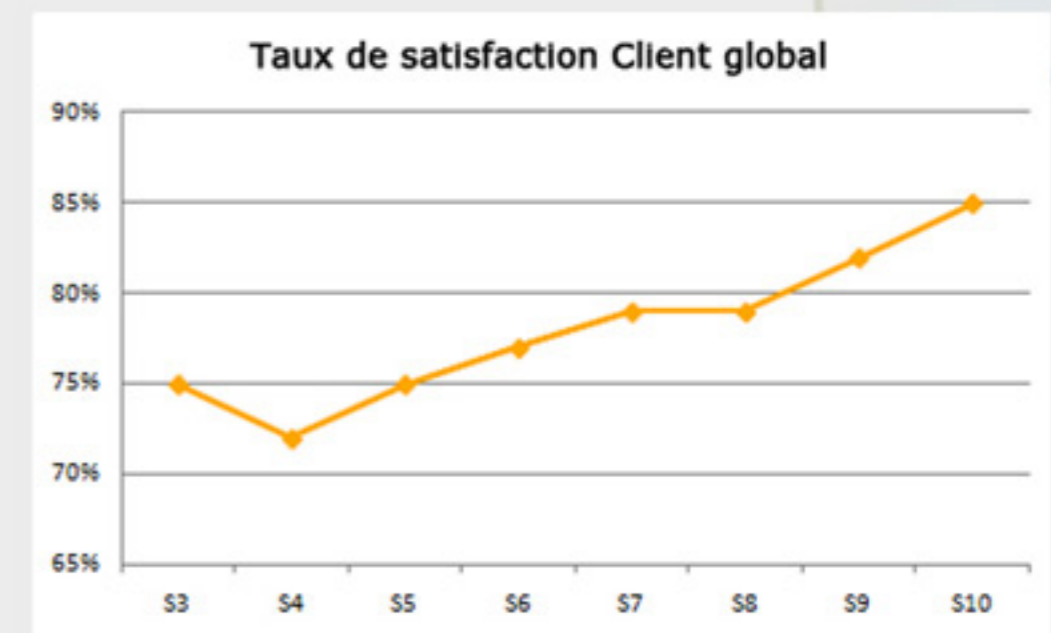
- Identification des procédures et process de gestion qui génèrent de l'insatisfaction et préconisation d'optimisation
- Audit des connaissances et identification des formations à déployer
- Audit des outils de gestion de la connaissance

➤ Au niveau des collaborateurs du Front Office

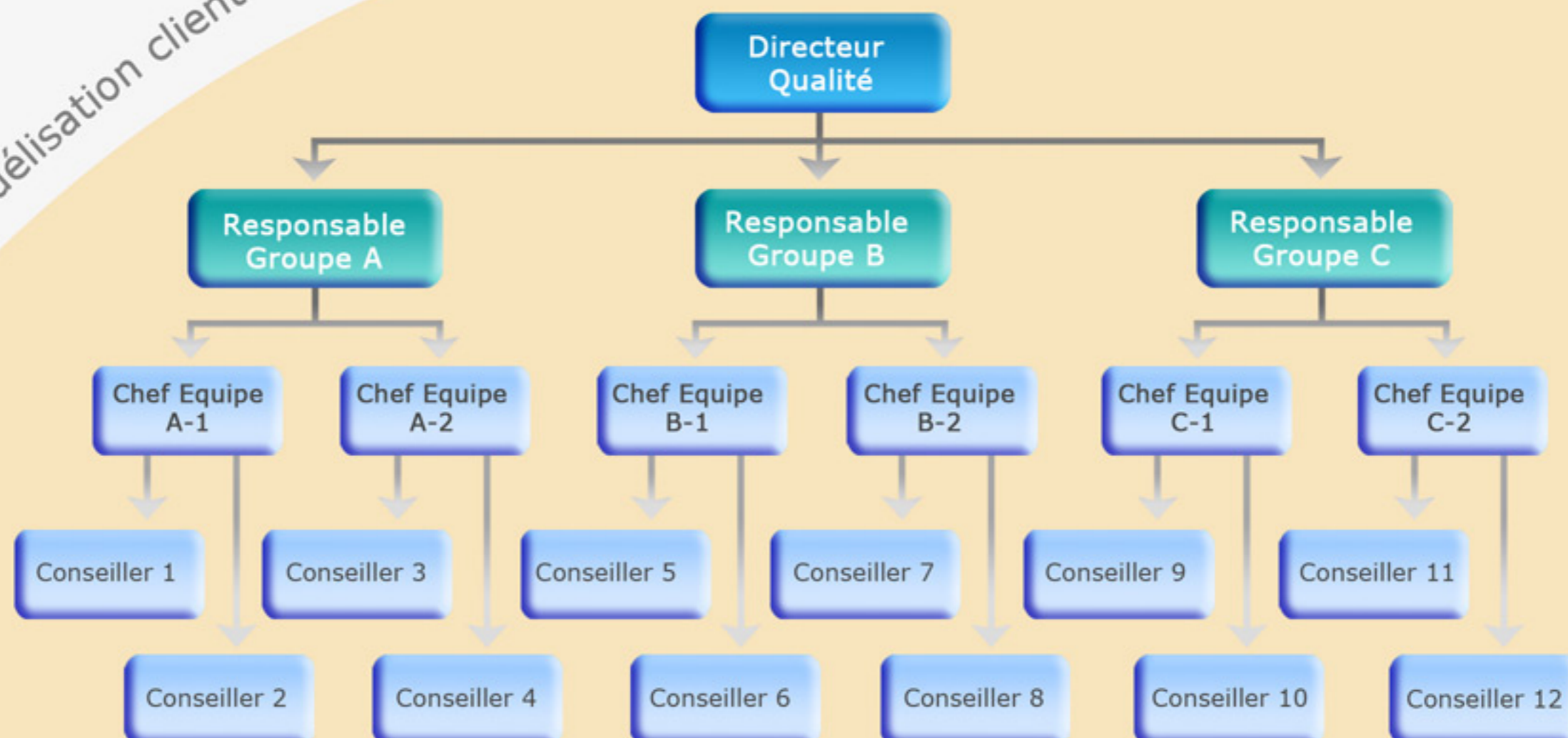
- Identification des bonnes pratiques
- Audit du niveau de maîtrise des procédures et process
- Identification des formations à déployer

➤ Chiffrage des coûts associés des actions correctives

➤ Mesure de l'impact des actions sur l'évolution du taux de satisfaction et sur le revenu par client



Solution de pilotage de la satisfaction et fidélisation client



Avec Sharing-Data Entreprise, chaque acteur impliqué dans la relation client accède à ses résultats.

SatisFactory vous aide à adopter une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La méthodologie du Net Promoter Score (NPS®) repose sur les 4 points suivants :

- La mise en place d'un indicateur unique de suivi de la satisfaction clients
- Le recueil de l'opinion objective des clients
- La responsabilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les résultats obtenus
- Une solution technique adaptée : Sharing-Data Entreprise

Le suivi de l'indicateur NPS, basé sur la question « Recommanderiez-vous notre entreprise à votre entourage » permet :

- De mesurer avec un seul indicateur la satisfaction ET le comportement des clients
- De calculer le retour sur les investissements effectués dans les services aux clients
- D'adopter un indicateur simple pour :
 - Évaluer les collaborateurs et les équipes à l'aide d'un indicateur objectif
 - Responsabiliser l'ensemble des collaborateurs impliqués dans la Relation Client

Le NPS® est un indicateur de performance de la satisfaction client ET de croissance.

SHARING-DATA EN QUELQUES MOTS :

Une solution unique de pilotage en temps réel de la satisfaction de vos clients !

- Solution 100 % en ligne, compatible avec tous les navigateurs Internet
- Partage des données par des centaines d'utilisateurs
- Création de tout type de questionnaires
- Gestion d'envoi d'e-mails automatisée



- Gestion multilingue
- Analyse statistique des résultats
- Analyse sémantique des réponses aux questions ouvertes
- Export des données aux formats CSV, EXCEL, PDF

Sharing-Data en chiffres :

- 6 000 administrateurs enregistrés
- Entre 50 000 et 200 000 répondants / mois
- 1 000 000 d'invitations e-mail envoyées / mois

Ils nous font confiance depuis 2003 :



Avec l'aide de SatisFactory, nos clients ont augmenté en moyenne le nombre de clients prescripteurs de + 10%.

Votre opinion est importante

1. Avez-vous été récemment contacté par le Club Nespresso ?
Une seule réponse possible

Oui
 Non

© Questionnaire généré par Sharrp-Data

Enquête de satisfaction BOSE : toujours plus de qualité d'écoute !

Bonjour Bertrand Christophe,

Vous êtes clients de la marque BOSE et nous vous en remercions. En tant qu'utilisateur régulier de nos produits, votre avis nous intéresse.

Pour aider nos experts à vous proposer des équipements toujours mieux adaptés à vos besoins, nous vous proposons de répondre à un questionnaire.

Celui-ci ne vous demandera que quelques minutes et vous permet de gagner de nombreux cadeaux BOSE par tirage au sort.

- Une chaîne DVD Home Cinéma 3-2-1* - d'une valeur de €1000
- Une chaîne WAVE® Music System - d'une valeur de €500
- Un système audio numérique SoundDock® Portable
- Un casque à réduction de bruits QuietComfort® 3

N'ATTENDEZ PLUS ET RÉPONDEZ AU QUESTIONNAIRE

Enquête de satisfaction

Bonjour, dans le cadre de notre travail visant à améliorer votre confort dans la navigation et l'utilisation de ce site, nous aimerions connaître votre avis sur certains points relatifs à la navigation sur ce site.

SatisFactory
18, rue Yves Toudic
75010 Paris

Tel : +33 (0)1 75 77 27 20
contact@satisfactory.fr
www.satisfactory.fr