

Mesurer l'engagement émotionnel des clients - augmenter durablement la fidélité !

Le feedback des clients est essentiel pour toute entreprise. Mais l'utilité d'une collecte systématique de l'avis des clients est souvent sous-estimée ou l'on renonce à le mesurer parce qu'il est difficile et coûteux. Pourtant, avec le bon instrument, tout est simple.

La «satisfaction des clients» classique

L'enquête classique sur la satisfaction des clients se concentre sur des thèmes liés au parcours client. Souvent, l'enquête sert à identifier les points forts et les points faibles. Les besoins et les résultats peuvent être segmentés et analysés en fonction des différents groupes cibles. Les résultats permettent de formuler des recommandations concrètes.

La «mesure transactionnelle» immédiate

La mesure transactionnelle interroge directement après l'événement - ou justement après l'action. L'enquête est automatisée, ciblée et effectuée sur tous les canaux pertinents pour votre entreprise. Le succès dépend de l'utilité de la participation pour le client à un moment donné, de sa simplicité et de son attractivité.



Vos avantages

- Questionnaire sur mesure
- Des années d'expérience
- Conseil compétent
- Analyses statistiques pour toutes les questions
- Extensible par d'autres solutions de DemoSCOPE

«Celui qui poursuit l'orientation client avec l'objectif de la satisfaction du client devrait également demander à ses clients s'il a atteint cet objectif.»

Les exigences d'une enquête de satisfaction de la clientèle sont aussi individuelles que les besoins de vos clients eux-mêmes. Avec DemoSCOPE, vous trouverez un partenaire expérimenté qui vous conseillera de manière compétente et vous fournira les outils nécessaires pour augmenter continuellement la satisfaction de vos clients.

Les besoins et les objectifs d'une enquête de satisfaction de la clientèle varient en fonction du produit/service et du secteur. Nous élaborons le questionnaire individuellement pour vous et mesurons les dimensions qui sont importantes pour votre QMS interne. Améliorez l'enquête de satisfaction de la clientèle avec notre solution de tableau de bord pour pouvoir analyser les données en temps réel.

Voici ce que vous recevez à la fin

- Rapports mensuels sur la satisfaction des clients
- Structure du questionnaire entièrement adaptée à vos besoins
- Conception modulaire : Kuzu classique avec ou sans mesure transactionnelle
- Conseil et assistance
- Extension possible à une solution de tableau de bord