

COMPÉTENCE 4

Enquête de satisfaction client

Les marques exploitent différents indicateurs afin de mesurer la satisfaction de leur client. Cela leur permet des actions correctives en vue de créer et maintenir une relation client durable.

L'un des principaux indicateurs utilisés est le NPS – NET PROMOTER SCORE. Il permet notamment de déterminer le pourcentage de client promoteur d'une marque, en d'autres termes il mesure la propension à recommander la marque, le produit, le service voulu.

Dans l'exemple ci-dessous, vous êtes à la tête du département Expérience Client d'un service de Conciergerie lié à une carte de crédit avec un positionnement Premium. Le service Marketing du groupe en question souhaite connaître le niveau de satisfaction du service offert à ces clients.

Il s'agit d'un service de conciergerie joignable 24 h/24 7j/7 lié à la carte de crédit. Ce service a pour vocation de répondre à des demandes très variées allant de la réservation dans des restaurants prisés à des places pour un match, concert très demandé ou encore réserver un taxi en priorité.

Le service marketing souhaite ainsi connaître la perception du client à l'issue d'un entretien téléphonique. À partir de ces éléments, créer un questionnaire de satisfaction client suite à une mise en relation avec le service Conciergerie.

Travail à faire :

- 1. Créez un mail invitant le client à répondre à l'enquête (4 lignes maximum).**
- 2. Créez un questionnaire en vue de connaître le niveau de satisfaction du client.**
- 3. Imaginez une question débouchant sur le NPS.**
- 4. Rédigez un message de remerciement.**