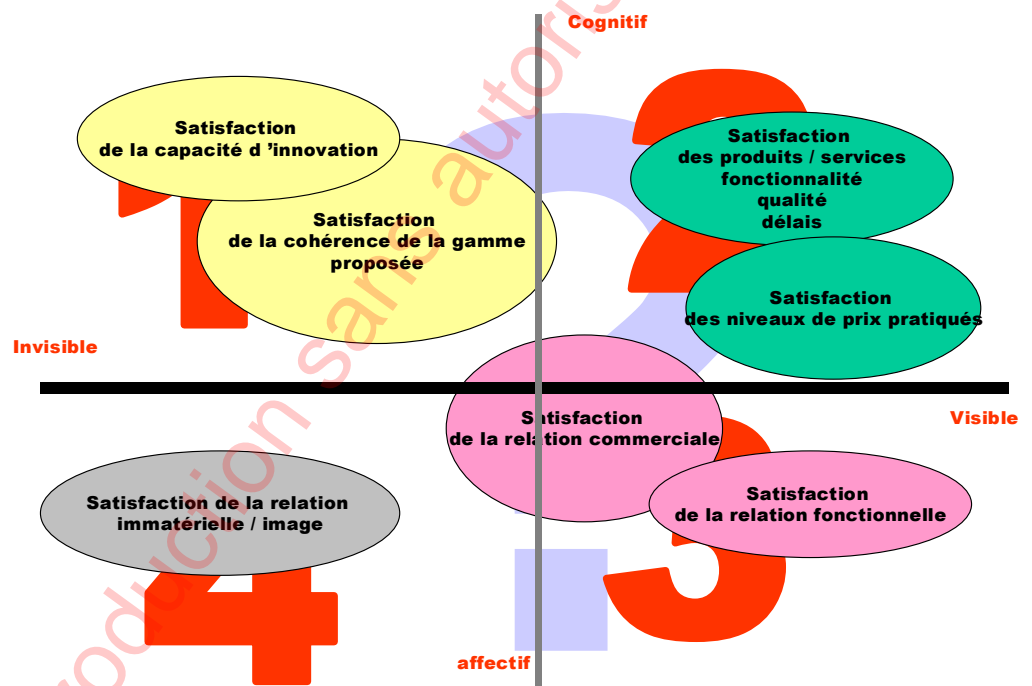


- **Découvrez et mesurez ce que vos clients pensent de vous, de votre gamme de services, de vos personnels, de votre entreprise...**
- **Comparez-vous à votre secteur d'activité sur les indicateurs clefs.**
- **Donnez à vos équipes les moyens de dégager les actions les plus constructives...**

## Etude de satisfaction client : Satisfaction Continue®

**Satisfaction Continue®** est le fruit d'un partenariat entre CGPME et le Cabinet soutenu par l'Etat. Cet outil s'adresse aux entreprises qui ont conscience de l'importance de l'écoute clients dans la stabilisation de leur développement et leur croissance. Satisfaction Continue® est conçu pour être accessible aux PME et aux TPE, grâce au soutien financier de l'Etat, aux techniques nouvelles utilisées (internet ; algorithme informatique).



### Les objectifs :

- **Mesurer la cohérence** de votre gamme de produits ou services et découvrir les attentes de vos clients.
- **Mesurer la satisfaction et l'insatisfaction** sur :
  - ↳ la cohérence de la gamme offerte
  - ↳ l'usage des services et produits
  - ↳ la relation avec les personnels en contact avec les clients
  - ↳ l'image, la réputation, associées à l'entreprise

Puis :

- **Dégager les causes vraies de l'insatisfaction clients**
- Dégager les **pistes de travail** les plus adaptées pour évacuer l'insatisfaction clients et améliorer la satisfaction clients.

### Le résultat :

- ↳ **Le dossier structuré** présentant les points de satisfaction et d'insatisfaction des clients sur 4 familles de question :
  - La cohérence de votre gamme (les clients attendent-ils des services qu'ils n'ont pas ?)
  - La satisfaction à l'usage (les clients sont-ils satisfaits des produits à leur disposition et en quoi ?)
  - La satisfaction dans la relation (les clients sont-ils satisfaits de la relation ?)
  - La satisfaction de l'image (image de compétence, de proximité, de fragilité...)
- ↳ Comparaison avec votre secteur : comment vous situez-vous par rapport à l'entreprise ?
- ↳ **Le séminaire de restitution** avec votre équipe pour transformer l'information en action
- ↳ **La listes des actions correctives et les plans d'action détaillés** lors du séminaire de restitution

## Méthodologie de travail

### Séminaire initial / Travail en équipe

- Le séminaire initial est l'occasion d'un travail d'appropriation des équipes et permet ainsi une dynamique de construction collective.
- Stratégie&Développement présente les dispositifs, la philosophie et les caractéristiques de la démarche.
- Nous personnalisons ensemble les paramètres de la satisfaction : les lignes de services, les fonctions, les qualités des personnels, les critères et leurs poids, propres à chaque entreprise.
- Nous établissons ensemble une planification des étapes à venir.

### Phase d'écoute clients

- Les questionnaires sont administrés par téléphone et sont constitués essentiellement de questions fermées.
- Dans certains cas les questionnaires se transformeront en entretiens approfondis du fait de la nécessité d'intégrer largement des questions ouvertes.
- Nous avons créé une arborescence d'analyse informatisée et préprogrammée, relativement récurrente qui autorise un dépouillement rapide et efficace des questionnaires.
- Cette arborescence préprogrammée est alimentée par une base de données spécifique à chaque entreprise intégrant :
  - les noms des produits ou services, les noms des gammes, les fonctions des personnels ; l'ensemble des critères d'évaluation ; leurs poids.
  - les critères déterminant la satisfaction des gammes, la perception des personnels...

### Analyse et commentaire

- Les données sont stockées anonymement dans une base de données CGPME qui permettra à terme de réaliser des comparaisons avec des entreprises du même secteur.
- Le dossier préparatoire au séminaire peut alors être produit.

### Séminaire final/ Restitution au groupe de travail

- Le séminaire de restitution de l'étude garantit une lecture des enseignements partagée par tous.
- Il permet en cela l'alignement décisionnel et comportemental vers un résultat tangible et la mise en place de plans d'action hiérarchisés et articulés dans le temps.
- Le dossier est restitué au groupe de travail.
- Les conclusions sont présentées et débattues.

## Rédaction rapport final

- Stratégie&Développement remet un document complet, grilles synthétiques, graphiques, visuels.
- Ce rapport final intègre les travaux et les conclusions des travaux au cours du séminaire final.

## Tarification :

3 658 Euros HT.

Vous pouvez bénéficier dans le cadre du **FRAC** ( **Fonds Régional d'Aide au Conseil**) d'une aide de 50% du coût du dossier.

## Vos contacts :

### Stratégie&Développement

Félix LABONNE  
Gilles MARQUIS  
Malika BOUCHAMI

- Par téléphone : 03 81 40 21 10
- Fax : 03 81 50 71 00
- Mail : [contact@strategie-developpement.com](mailto:contact@strategie-developpement.com)

### CGPME

Michel GINDRE

- Par téléphone : 03 81 47 05 05
- Par fax : 03 81 53 73 06