



**La voix du client : un enjeu opérationnel et stratégique**  
**Sphinx Institute explore les clés d'une bonne écoute client autour**  
**d'un Petit Déjeuner Méthodologique**



Annecy, le 12 mai 2015

Sphinx Institute, le pôle d'études et d'expertise de Sphinx, organise le **9 juin prochain un Petit Déjeuner Méthodologique sur les principaux enjeux de l'écoute client, et sur les méthodologies proposées pour recueillir et analyser la voix du client.**

L'occasion pour cette équipe expérimentée de faire le point sur cette problématique à laquelle de nombreuses sociétés sont quotidiennement confrontées.

Fondé sur une évolution conjointe des entreprises et des consommateurs, le concept de voix du client est en pleine expansion.

Avec la montée en puissance du web 2.0, les consommateurs sont de plus en plus informés et sollicités à s'exprimer. Par conséquent le client ultra-connecté, qui devient à la fois plus exigeant et plus volatile se retrouve ainsi au cœur des préoccupations de l'entreprise : comprendre au mieux le comportement et les attentes de sa clientèle, pour être toujours plus réactive face aux évolutions du marché.

Plus qu'un concept marketing permettant d'optimiser la relation client, la voix du client est une méthode d'amélioration continue pour les entreprises et ouvre de nouvelles perspectives dans l'aide à la décision, qui va bien au-delà du renforcement de la satisfaction et de la fidélisation.

Diffusion des questionnaires sur tous les supports grâce à une optimisation en Responsive Design, recueil et analyse de verbatim sur les réseaux sociaux, forums, représentation automatique de nuages de mots pour identifier les opinions dominantes des prescripteurs ou des détracteurs, connexion de l'outil avec votre CRM pour une automatisation des envois d'emails selon l'expérience client, restitutions immédiates et interactives avec mise en valeur et suivi en temps réel des indicateurs clés de satisfaction et de fidélité, préparation de rapports d'étude, mise à disposition de plateformes collaboratives... autant d'éléments proposés par Sphinx Institute à travers ses prestations d'études pour répondre à cette problématique de voix du client tout en vous guidant dans vos décisions opérationnelles ou stratégiques.

**Pour découvrir l'ensemble des techniques lié à l'écoute client, rendez-vous le Mardi 9 juin 2015, de 9h à 11h, à la Maison de l'Europe à Paris (4<sup>ème</sup> arrondissement).**

**Participation gratuite, sur inscription préalable sur [www.lesphinx.eu](http://www.lesphinx.eu), rubrique Actualité ou directement en [cliquant ici](#).**

Pour plus d'information sur l'actualité de Sphinx Institute : [www.lesphinx.eu](http://www.lesphinx.eu)

#### **Sphinx Institute :**

Le Sphinx témoigne de 25 années d'expérience dans les métiers des études et de la statistique, qui ont fait d'elle une référence en matière d'enquêtes et d'analyse des données. Au travers de l'évolution de ses logiciels, la société a développé des compétences technologiques et méthodologiques et conduit depuis 10 ans une activité de prestations d'études, que poursuit aujourd'hui Sphinx Institute. Sphinx Institute constitue un pôle d'études et d'expertise en collecte et analyse des données, spécialisé notamment dans les enquêtes en ligne et dans la combinaison des approches quantitatives et qualitatives. Avec l'émergence du web 2.0, l'équipe d'experts a su s'adapter en proposant des outils d'aide à la décision comme ses plateformes collaboratives et ses tableaux de bords automatiques.

>>> [www.lesphinx.eu](http://www.lesphinx.eu)

>>>[www.lesphinx.eu/blog](http://www.lesphinx.eu/blog)

#### **Contact Presse :**

**Camille Stypers**

Responsable de la Communication

Le Sphinx Développement – 27, rue Cassiopée – 74 650 Chavanod - France

Tél. : 04 50 69 82 98 / [cstypers@lesphinx.eu](mailto:cstypers@lesphinx.eu)