



La Voix du Client : écoutez, mesurez, agissez !

Vos besoins

- **Mettre en place une plateforme d'écoute client** pour anticiper au mieux les demandes de vos clients et rester réactif face aux évolutions du marché.
- **Identifier vos forces et faiblesses** et comprendre les attentes de vos clients pour mieux les fidéliser et renforcer votre image de marque.
- **Impliquer vos équipes** dans une démarche collaborative au service de votre clientèle.



Notre solution

- **Donner** la possibilité à vos clients de s'exprimer "à chaud" et de façon continue, suite à une expérience client (demande de devis, rendez-vous, achat...).
- **Exploiter** tous les modes de diffusion pour vos enquêtes (SMS, e-mails, réseaux sociaux) et animer vos communautés clients online pour optimiser la qualité des échanges et les taux de retour.
- **Fournir** aux équipes des indicateurs clés permettant un suivi efficace des clients, promoteurs ou détracteurs, et apporter une réponse personnalisée en temps réel.
- **Détecter** automatiquement au fil de l'eau des thèmes spécifiques et identifier l'orientation des commentaires de vos clients.

Pour une PRÉSENTATION PERSONNALISÉE,
merci de contacter
l'équipe commerciale au : **04 50 69 82 98**

Nos références



000011001101111000000011000111 0000110011011110000000110001110001100110111100

000011001101111000000011000111 00001

Optimiser l'écoute client

un élément clé pour orienter vos décisions stratégiques

Automatisation des envois de questionnaires interactifs

- Envoi des questionnaires **Responsive Design** intégrant des échelles de satisfaction et de fidélité (NPS) et mixant les questions ouvertes et fermées.
- **Interfaçage de cet outil de pilotage à votre CRM** : automatisation des envois suite à un évènement clé du cycle de vie de vos clients.
- **Utilisation des canaux de diffusion adaptée à votre cible** : envoi par SMS, par mail, réseaux sociaux, etc.

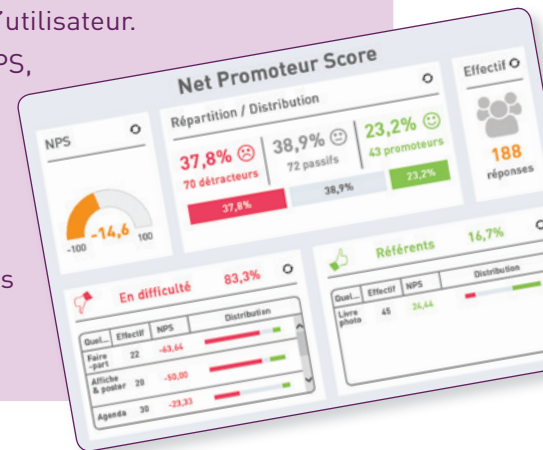


Mise en place d'alertes automatisées

- **Identification des clients détracteurs via des seuils d'alertes paramétrés selon vos objectifs** afin d'augmenter la fidélisation et de limiter le risque d'attrition.
- **Envoi d'une notification automatique au responsable**, en cas de client insatisfait pour une prise en compte immédiate et une réponse personnalisée.

Accès à une plateforme de Reporting en ligne

- **Mise en place de plateformes de reporting adaptés** au profil de l'utilisateur.
- **Suivi des principaux indicateurs de satisfaction et de fidélité** (NPS, comparaison par période, évolution des scores dans le temps...).
- **Visualisation des commentaires de vos clients en temps réel** à travers de nuages de mots interactifs regroupés par "détracteurs" ou "promoteurs".
- **Codification automatique au fil de l'eau des commentaires de vos clients** selon une grille d'analyses thématiques spécifiques et détection automatique de l'orientation du discours (positif/partagé/négatif).



La voix du client : une mine d'informations à partager et à communiquer

- **Communication autour du processus de Voix du client** comme gage de qualité.
- **Qualification de votre base de données clients** (feedback avis clients, suivi des actions correctrices, actualisation du fichier...).