



ALLUMENS

Des conseils éclairés pour votre entreprise

UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS, CA CONCERNE TOUS LES CHEFS D'ENTREPRISE



Par retour d'expérience, lorsque nous rencontrons un client pour la première fois et que nous lui parlons d'enquête de satisfaction clients nous constatons que le sujet ne lui est pas inconnu mais qu'il n'en garde pas obligatoirement une bonne expérience.

A la question : « A quoi sert une enquête de satisfaction clients selon vous ? »
Le client répond : « A savoir ce que l'on pense de nous. »

A la question : « Depuis quand date votre dernière enquête de satisfaction clients ? »
Le client répond : « Cela fait plusieurs années, nous en avons fait une au début... »

A la question : « Avez-vous été déçu du taux de réponse ? »
Le client répond : « Oui, nous n'avons reçu que très peu de réponses. »

A la question : « Est-ce que l'analyse vous a apportée quelque chose ? »
Le client répond : « Malheureusement, non. »

Voilà exactement dans quelle situation, une entreprise qui mène une enquête de satisfaction clients ne doit pas se retrouver.

Si certaines règles sont respectées le résultat est au rendez-vous ! C'est-à-dire que vos clients vous répondront massivement et sincèrement et vous pourrez en tirer profit.

A quoi ça sert ?

- ✓ Fidéliser vos clients en leur montrant que vous vous intéressez à leurs avis et que vous en tenez compte.
- ✓ Montrer à vos clients et vos équipes votre capacité à vous remettre en cause.
- ✓ Mobiliser vos équipes dans l'amélioration de la relation clients.
- ✓ Profiter du moment privilégié de la restitution avec vos équipes pour discuter de l'évolution de l'entreprise.
- ✓ Détecter des zones d'insatisfaction pour les améliorer.
- ✓ Communiquer auprès de vos clients et prospects sur votre résultat de satisfaction clients comme gage de confiance.
- ✓ Informer vos clients des services qu'ils ne connaîtraient peut-être pas encore.

13 Règles d'or :

1. **Faites faire le questionnaire par un professionnel** de la communication. Le choix, la formulation, le système d'évaluation, l'ordre et le nombre des questions sont déterminants.
2. **Envoyez votre questionnaire par courrier.** Même si nous sommes pro internet, mon retour d'expérience me montre que la qualité des réponses et le taux de réponse est meilleur en version papier.
3. **Joignez un courrier d'accompagnement à votre enquête** pour expliquer pourquoi vous avez besoin de l'avis de vos clients. Nous vous conseillons encore une fois de faire faire ce courrier par un professionnel de la communication.
4. **Respectez l'anonymat des questionnaires** pour permettre à vos clients de s'exprimer librement. Vous pouvez toutefois leur proposer de laisser leurs coordonnées s'ils désirent se faire connaître.
5. **Accompagnez votre courrier d'une enveloppe pré-timbrée** de retour avec l'adresse du client pré-imprimée. C'est symbolique peut-être, mais ça fonctionne même si vous êtes en B2B.
6. **Laissez minimum 3 semaines pour répondre** en indiquant sur le questionnaire une date de retour.
7. **N'envoyez jamais de cadeau** pour motiver vos clients à remplir une enquête cela évitera de fausser les résultats.
8. **Adressez-le à toute votre base de clients** pour que le résultat soit représentatif.
9. **Centralisez les réponses** pour éviter que certaines ne s'égarer volontairement ou involontairement.
10. **Confiez l'analyse à une personne extérieure** à l'entreprise pour garantir la neutralité de l'interprétation des résultats qualitatifs et quantitatifs.
11. **Partagez les résultats de l'enquête** au sein de l'entreprise lors d'une réunion réunissant tout le personnel.
12. **Faites faire cette restitution par un professionnel** de la communication pour expliquer les résultats en toute objectivité.
13. **Donnez rendez-vous à vos clients une fois par an** à la même époque pour mesurer l'évolution de leur satisfaction.

Si vous respectez les règles **de 1 à 8**, nous pouvons vous garantir

- ✓ un taux de réponse **entre 20% et 50%**.
- ✓ une analyse utile qui vous permettra d'améliorer la fidélisation de vos clients.
- ✓ la possibilité de mettre en œuvre un plan d'actions.

Si vous voulez mettre en œuvre ou reprendre une enquête de satisfaction clients nous invite à me contacter contact@allumens.fr pour voir ensemble comment personnaliser le questionnaire, le courrier d'accompagnement et la restitution en fonction de vos objectifs et enjeux.