



L'institut d'études spécialiste de la communication et de la relation client
Le retour gagnant

Spécialiste de l'optimisation de la performance publicitaire et de la relation client, FEEDBACK accompagne ses clients dans leur recherche de performance et de rentabilité, à travers une approche globale intégrant des outils d'audit qualité, de conseil et d'étude.

FEEDBACK SERVICES
AUDIT DES STANDARDS

ENJEUX

L'audit des standards

Dès lors qu'une enseigne détient en propre ou par l'intermédiaire de franchises un nombre important de points de vente, il s'avère souvent difficile de s'assurer de la bonne mise en place et du respect des standards qu'elle souhaite imposer à l'ensemble de son réseau. Or, ces éléments véhiculent l'image de l'entreprise auprès de ses clients et doivent faire l'objet d'une vigilance toute particulière.

C'est pourquoi, afin d'apporter aux enseignes un regard objectif sur l'application concrète de ces normes par leur réseau de vente, FEEDBACK a développé une expertise en matière d'audit des standards, outil d'évaluation majeur en matière de gestion de la relation client et d'amélioration de la qualité de service.

OBJECTIFS

Améliorer la qualité de vos prestations

Souvent considéré à tort comme un simple outil de surveillance, l'audit des standards permet en réalité de **stimuler et responsabiliser les points de vente** afin de les amener à travailler en **étroite collaboration avec l'enseigne** autour d'un objectif final commun : la **garantie d'une satisfaction client optimale**.

Véritable outil de diagnostic, l'audit permet de **réaliser une évaluation de tous les standards participant à l'identité d'une marque et au respect des procédures administratives et commerciales**, mais également de cibler uniquement certaines problématiques.

NOS PRESTATIONS VOUS CONCERNENT

Votre enseigne est à la tête d'un réseau national (distributeurs, points de vente, franchisés, agences...) et vous souhaitez :

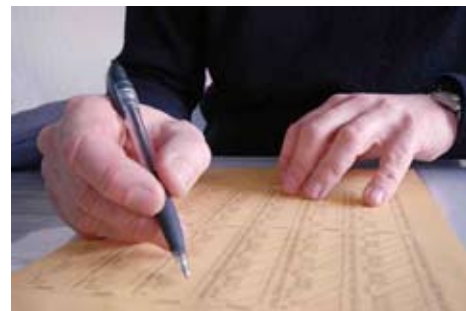
> Mesurer l'application des recommandations commerciales et administratives auprès de chaque point de vente :

La mise en place par FEEDBACK d'audits ponctuels vous offre la garantie d'une vérification du respect et de la bonne utilisation des normes standards établies.

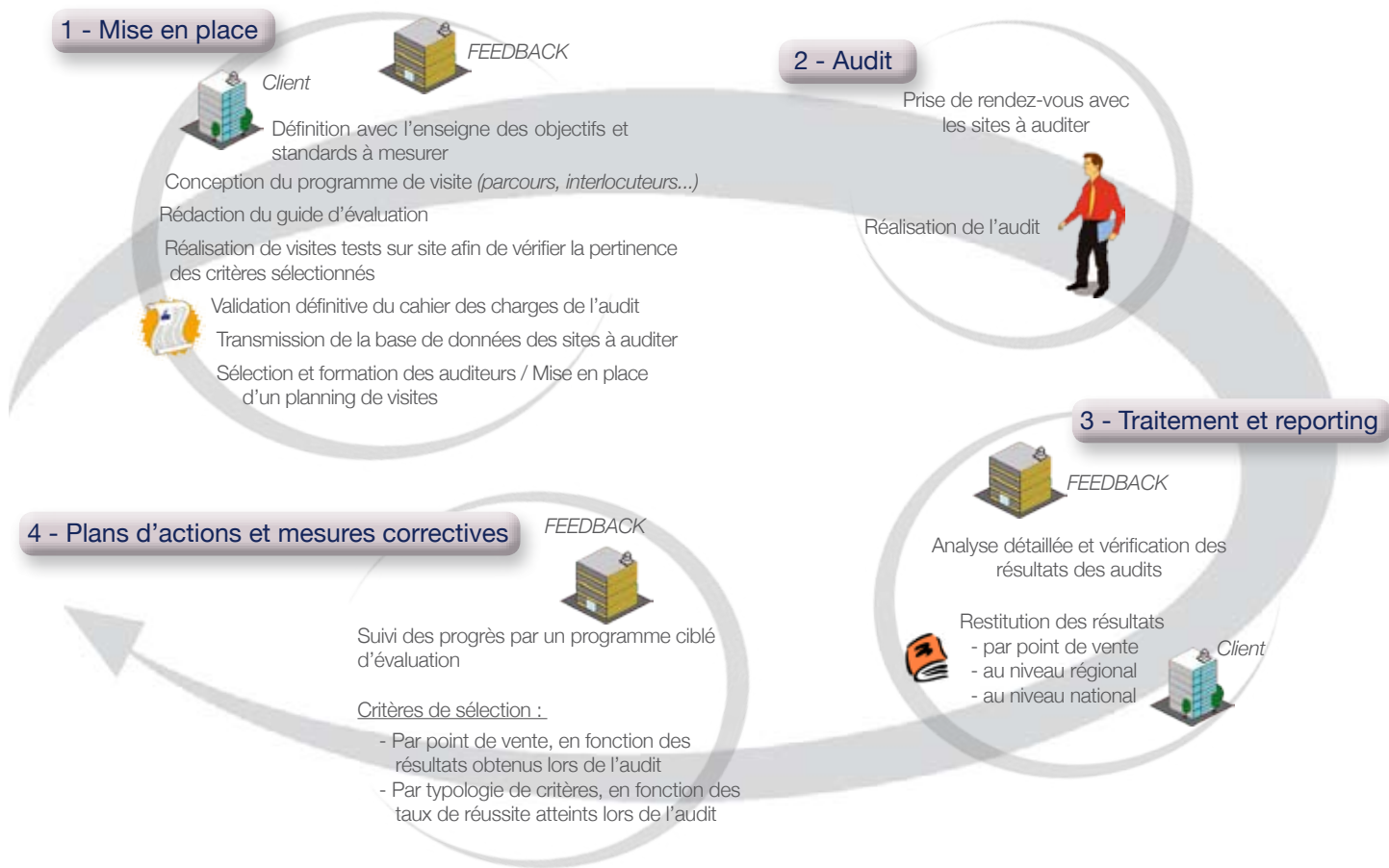
> Sensibiliser les équipes à vos exigences de qualité et fidéliser votre réseau : FEEDBACK conçoit avec vous un programme régulier d'audits afin de suivre et d'assurer la bonne mise en place et le maintien des critères de qualité de votre réseau de vente.

> Réduire les coûts tout en améliorant l'efficacité des audits par un ciblage de plus en plus précis :

De manière ponctuelle ou récurrente, FEEDBACK met en place des actions ciblées sur des sites ou sur des critères n'ayant pas atteint un niveau de conformité satisfaisant.



MÉTHODOLOGIE



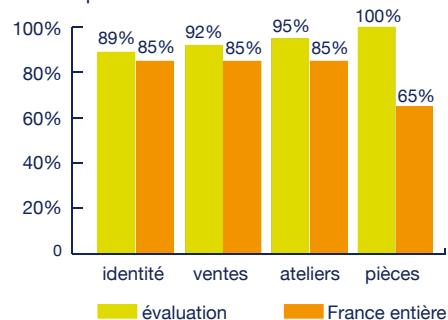
RÉSULTATS ET RETOUR GAGNANT

Outils de progrès

- > **Détection** des standards non-respectés.
- > **Analyse détaillée** de la qualité des points de vente.
- > **Aide** à la mise en place de mesures correctives.

Vous disposez d'**informations concrètes et objectives** visant à **apporter les corrections appropriées** aux problèmes rencontrés dans les points de vente concernés.

Scores par famille



CAS CONCRET // KIA MOTORS

Problème : Afin d'améliorer la qualité d'accueil et de service de son réseau, KIA Motors France a défini un ensemble de standards dans les domaines de l'identité, de l'accueil, de l'atelier... Une interface a été créée afin d'analyser les résultats de chaque rapport aux standards définis et préconiser des plans d'actions.

Solutions : Auditer l'ensemble du réseau de distributeurs et de réparateurs agréés KIA Motors France afin :

- > d'améliorer leurs performances,
- > d'assurer un suivi des points de vente,
- > d'accompagner KIA Motors France dans la mise en place de plans d'actions.

Résultats :

- > **Diagnostic permanent** des points de vente en fonction de leur performance globale et par famille d'analyse.
- > Mise en place de **plans d'actions ciblés** en fonction des performances analysées.
- > **Analyse dans le temps de l'évolution** de chaque distributeur par le biais d'audits réguliers appropriés.

