



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.

ÉTUDES  
CLIENT MYSTÈRE

## ENJEUX

### *Les études mystères*

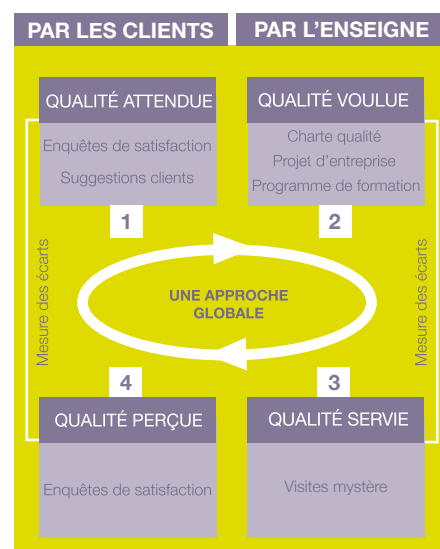
Longtemps considérée comme un simple outil de surveillance, la visite-mystère est devenue en quelques années un outil majeur de gestion de la relation client et d'amélioration de la qualité de service.

Mise en situation réelle des personnels, possibilité de cibler des problématiques précises dans la relation client, caractère pragmatique et objectif de l'analyse, la complémentarité avec les études de satisfaction est évidente.

## OBJECTIFS

### *Améliorer la satisfaction client*

Les études mystère n'ont pas pour objectif premier de sanctionner les collaborateurs, mais bel et bien de **trouver des pistes de changement afin de garantir une plus grande satisfaction des clients**. Elles constituent donc un outil de **diagnostic** (analyse des comportements des équipes, vérification du respect des normes qualité...) et un **outil de progrès** (sensibilisation des équipes, engagement dans des actions correctrices et suivi des progrès réalisés...).



## NOS PRESTATIONS VOUS CONCERNENT

> Vous souhaitez sensibiliser l'ensemble de vos managers et de leurs équipes à vos objectifs de qualité :

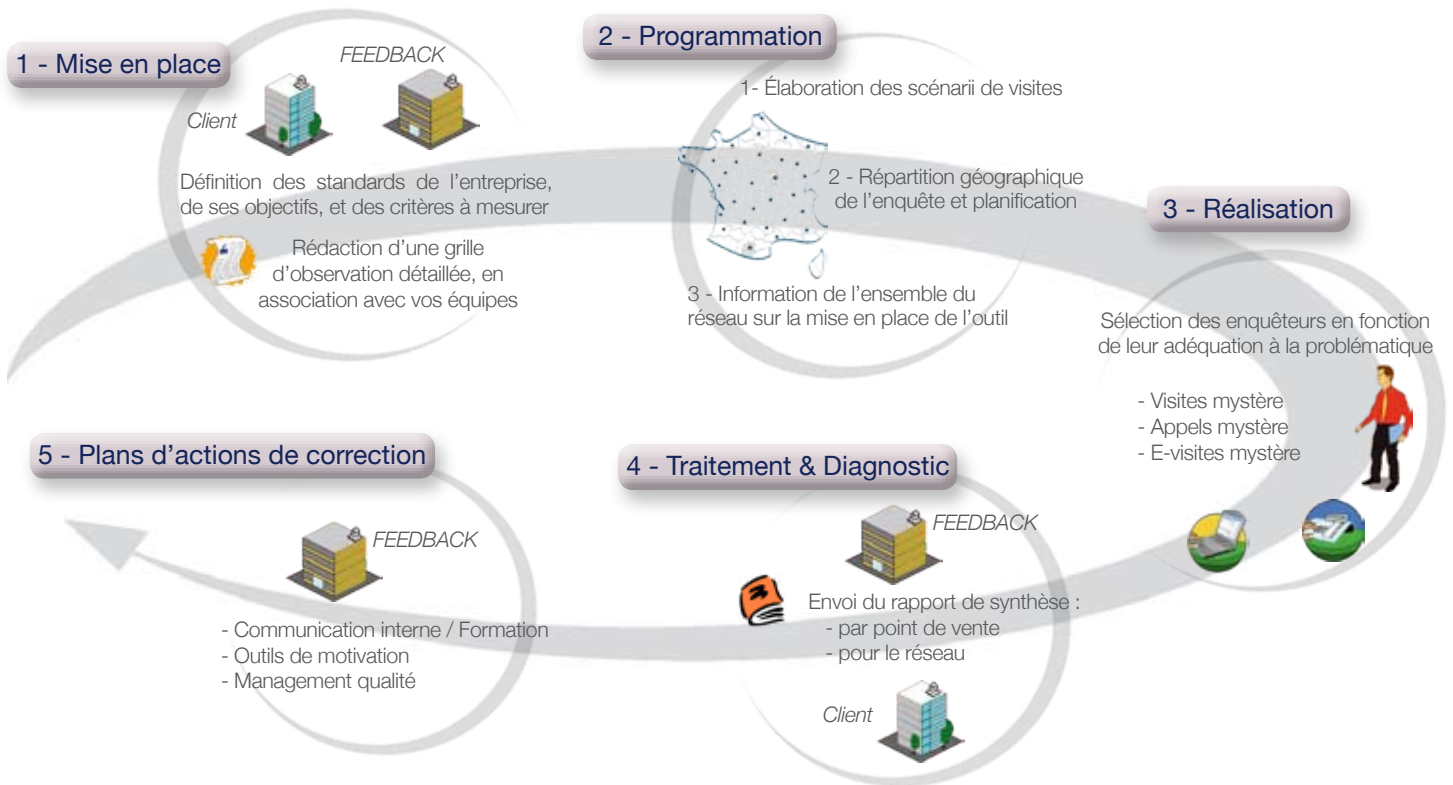
FEEDBACK conçoit avec vous un baromètre client-mystère réalisant pour chaque point de vente un diagnostic qualité global, portant sur l'ensemble des catégories de personnel en contact avec le client.

> Vous avez engagé une action de formation auprès de votre réseau et vous souhaitez en vérifier la bonne assimilation :

FEEDBACK met en place une étude client-mystère centrée sur les contenus de la formation et dresse un bilan clair des acquis.



# MÉTHODOLOGIE



## RÉSULTATS ET RETOUR GAGNANT

### Outils de diagnostic

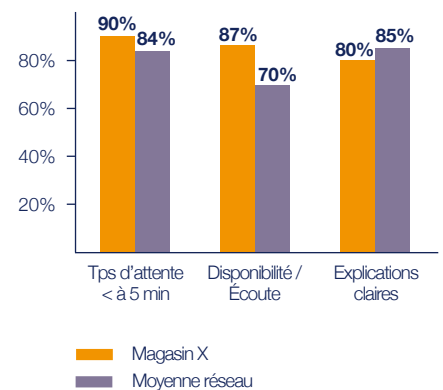
- > **Vérification** de la conformité de la qualité servie aux normes définies par l'enseigne.
- > **Détection** des comportements à risques.
- > Identification des **points forts / points faibles** de chacun des points de vente.
- > **Respect** des procédures et des actions commerciales prévues.

### Outils de progrès

- > **Sensibilisation** de vos équipes à vos exigences de qualité.
- > **Engagement** d'actions correctrices (formation, incentive...).
- > **Suivi** des progrès réalisés.

Vous disposez d'**éléments concrets pour apporter les corrections** appropriées aux problèmes rencontrés dans les points de vente concernés.

Évaluation des vendeurs  
(% conformité)



## CAS CONCRET // LAPEYRE

**Problème :** Mise en place par la région Île de France d'un programme de visites-mystère pour auditer la qualité de service dans les 17 magasins de la région, avec pour objectifs d'y rendre homogène la qualité de service, favoriser un partage d'expérience au sein des équipes et ainsi sensibiliser toute la région à une démarche de qualité globale.

**Solutions :** Réalisation de guides de visite sur la base de 2 scénarii de vente complexe (demande de devis cuisine et menuiserie extérieure) construits autour de 4 familles de critères :

- > Identité : observation des caractéristiques physiques du réseau.
- > Accueil : comportement dans la prise de contact avec le client.
- > Dialogue : gestion par le personnel des besoins exprimés par le client.
- > Professionnalisme : évaluation de la capacité des

personnels à assumer correctement les responsabilités de leur poste de travail, connaissances techniques, compétences, sérieux, motivation...

### Résultats :

- > **Classement des points de vente** en fonction de leur performance globale et par famille d'analyse.
- > **Diagnostic personnalisé par point de vente** dressant un inventaire des **principales zones de progrès**.

