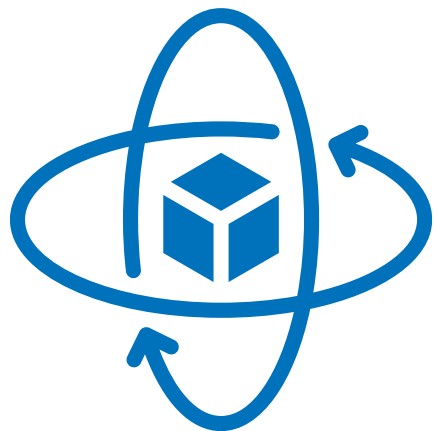




AD HOC 360 CX

MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
TRANSACTIONNELLE MULTICANAL



Optimisez chaque interaction : captez la voix de vos clients « en temps réel »



Qu'est-ce que ça mesure ?

Un sondage en continu mesurant la satisfaction à chaque point de contact avec votre organisation (magasin, Web, etc.), afin d'offrir une vision précise de la satisfaction à chaque étape clé du parcours.

Offre de base

- Évaluation de l'expérience **transactionnelle après chaque interaction**, à différents points de contact (multicanal).
 - Satisfaction globale;
 - Recommandation (NPS®*);
 - Indice CX;
 - Aspects satisfaisants / moins satisfaisants.
 - Diagnostic sur des leviers spécifiques (service, prix, sélection, qualité, etc.).
 - Matrice satisfaction-importance pour cibler les priorités d'action.

Extra (optionnel)

- Questions personnalisées selon votre réalité d'affaires.
- Analyse approfondie de l'impact des nouveautés et initiatives.



Quel est le livrable?

- Un tableau de bord interactif, mis à jour en continu, accessible aux dirigeants et/ou opérations.
- Recommandations tactiques et stratégiques, pour améliorer l'expérience client à tous les niveaux.
- Suivi temporel et comparatif.



Pourquoi mesurer l'expérience client transactionnelle?

- Suivre en continu l'évolution de la satisfaction à chaque point de contact.
- Détecter rapidement les irritants.
- Évaluer l'impact de nouvelles initiatives ou changements.
- Prendre des décisions tactiques et opérationnelles localisées (succursale, marché) et piloter la stratégie CX globale.



Comment ça fonctionne?

- Multiples possibilités d'invitations post-transaction : courriel, reçu de caisse, code QR, pop-up Web, etc.
- Démarrage rapide et gestion clé en main.
- Rapports automatisés et résultats exploitables au quotidien.
- Tarification sur mesure selon le nombre de canaux, volume de données, fréquence des livrables et nombre d'utilisateurs de la plateforme en ligne.

Pour toute question, écrivez-nous à : Adhoc-CX@adhoc-recherche.com
En savoir plus sur nos solutions : www.adhoc-recherche.com

*NPS® : Net Promoter, Net Promoter Système, Net Promotor Score, NPS et les émoticônes associées à NPS sont des marques déposées de Bain & Company Inc., de Fred Reichheld et de Satmetrix Systems Inc.