

Captez l'expérience globale de vos clients pour éclairer votre stratégie!

Qu'est-ce que ça mesure?

Un **court sondage standardisé** qui mesure la **satisfaction globale** et la relation de vos clients avec votre marque au cours d'une période donnée (souvent une année), **toutes dimensions confondues**.

Offre de base

Indicateurs clés de l'expérience client sur une période de 12 ou 24 mois :

- Parcours client;
- Satisfaction globale;
- Recommandation (NPS®*);
- Indice CX;
- Principales forces et aspects perfectibles;
- Diagnostic sur 8 à 12 leviers spécifiques à votre réalité d'affaires (service, prix, qualité, etc.);
- Matrice satisfaction-importance pour cibler les priorités d'action.

EXTRA (optionnel)

Ajout de questions personnalisées pour orienter vos stratégies d'affaires.

Quel est le livrable?

Un rapport visuel, dynamique et concret :

- Identification des leviers de fidélisation, d'attraction et pistes d'évolution.
- Recommandations pour améliorer la satisfaction de vos clients.
- Comparaison au benchmark CX Ad hoc et suivi historique des indicateurs clés.

Pourquoi mener une étude CX relationnelle?

- Comprendre la satisfaction globale de votre organisation, au-delà du dernier contact.
- S'appuyer sur une base solide pour vos décisions stratégiques.
- Impliquer et engager tous vos profils de clientèle, même occasionnels.

Les détails techniques? Flexible et rapide!

- Sondage réalisé une fois par an ou tous les deux ans.
- Multiples accès possibles au sondage : courriel, reçu de caisse, code QR, etc.
- Résultats rapides : 3 à 5 semaines, du démarrage au rapport.
- Prix abordable : à partir de 3 950 \$.

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 Promoter Score, NPS et les émoticônes associées à NPS sont des marques déposées de Bain & Company Inc., de Fred Reichheld et de Satmetrix Systems Inc.