

Fiche Technique : enquete de la satisfaction logistique client

Objectifs de la mission

- Aligner la promesse de service avec la perception réelle des clients tout au long de la chaîne logistique.
- Identifier les frictions opérationnelles, causes racines de dégradation et coûts cachés (retards, avaries, litiges).
- Fournir des données terrain exploitables (transport, entrepôt, préparation, livraison, retours) pour sécuriser les arbitrages décisionnels.
- Optimiser les compromis coût–service et réduire les pénalités, résiliations discrètes et avoirs commerciaux.
- Sécuriser les audits QSE et ISO 9001 par une preuve documentée de l’écoute et de l’amélioration continue.
- Équiper les équipes opérationnelles d’un référentiel décisionnel lisible et actionnable.

La démarche s'appuie sur les lignes directrices **ISO 10004**, l'exigence « orientation client » d'**ISO 9001** et la conformité stricte au **RGPD** pour sécuriser vos audits et protéger vos données.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, logisticiens, distributeurs et e-commerçants soumis à des exigences de délais, d’intégrité et de SLA.
- Organisations B2B, retail, e-commerce, grands comptes et flux export avec contrats encadrés par des pénalités.
- Secteurs à forte contrainte réglementaire (santé, agroalimentaire, restauration collective) nécessitant traçabilité et conformité stricte.
- Réseaux logistiques multisites et multi-pays cherchant une vision consolidée de la performance perçue.
- Directions supply chain, qualité, opérations et relation client souhaitant objectiver le dialogue avec transporteurs et 3PL.

Durée et format de la mission

Phase	Durée indicative	Focus principal
Diagnostic & cadrage	1 à 2 semaines	Périmètre, segments, flux, points de contact, matrice de risques.
Conception	1 à 2 semaines	Questionnaire validé, échantillonnage, scripts de contact, plan de collecte.
Collecte pilote	2 à 3 semaines	Test segments pilotes, ajustements, validation du dispositif.

Formats complémentaires : mission flash (2 à 3 semaines), accompagnement trimestriel récurrent, externalisation partielle ou complète, coaching et transfert méthodologique.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Diagnostic et cadrage du périmètre logistique

- Cartographie des étapes clés (promesse, préparation, transport, livraison, retours) et des points de contact responsables.
- Qualification des segments clients, typologies de commandes, lanes critiques et exigences QSE / ISO 9001.

2. Conception du dispositif d'écoute

- Échantillonnage représentatif par segment et canal adapté (email, SMS, appel, QR code) avec calibrage de la longueur.
- Items fermés (NPS, CSAT, CES) et verbatims ciblés contextualisés selon l'étape du parcours client.

3. Collecte multicanale et conformité

- Déclenchement au bon moment (J+1, J+7, post-retour) avec traçabilité des contacts et fraîcheur de l'expérience.
- Conformité stricte au RGPD : consentement, anonymisation, durées de conservation proportionnées et droits des personnes.

4. Analyse avancée et plan d'action

- Analyse multivariée : corrélation délais/litiges et perception, scoring par lane et transporteur, détection d'outliers.
- Recommandations chiffrées avec quick wins et chantiers structurants ; livraison d'un tableau de bord et d'alertes configurables.