Fiche Technique : enquete de satisfaction client bancaire

Objectifs de la mission

- Mesurer la satisfaction perçue (CSAT, CES, NPS) sur les parcours critiques : ouverture de compte, crédit, épargne, digital.
- Relier les verbatims clients aux processus et canaux responsables pour identifier les irritants et leurs causes racines.
- Réduire l'attrition, le churn et le coût de service par une priorisation des actions par impact ROI.
- Sécuriser la conformité réglementaire (RGPD) et établir une traçabilité complète des décisions clients.
- Transformer les signaux clients en plans d'action concrets pour les équipes métiers et la direction.
- Fournir aux comités de direction des insights exploitables pour arbitrer les investissements par la valeur client.

> **Gouvernance et conformité :** Le dispositif s'appuie sur les bonnes pratiques de l'ISO 10004, intègre la protection des données (RGPD) et documente la traçabilité des consentements pour sécuriser vos audits internes et externes.

Entreprises / profils concernés

La mission s'adresse aux établissements financiers souhaitant structurer leur Voix-du-Client, ainsi qu'aux directions transverses en charge de la performance relationnelle :

- **Banques de détail :** parcours complexes à fort volume (ouverture de compte, crédit, paiements, incidents).
- **Banques privées :** relation dédiée et conseil sur mesure nécessitant une mesure fine et éthique.
- **Fintechs et néobanques :** modèles digitaux en croissance rapide nécessitant vitesse et scalabilité.
- **Banques BtoB :** comptes entreprises sur des parcours de cash management, trade finance et financement structuré.
- **Directions concernées :** Direction générale, Conformité, Risques, Réseau, Digital, Marketing, Produit et Relation client.

Durée et format de la mission

Plusieurs formats d'intervention s'adaptent à votre maturité et à vos contraintes budgétaires :

- **Mission Flash :** 4 à 6 semaines pour 1 à 2 parcours critiques, livrant des actions rapides et mesurables.
- **Programme récurrent trimestriel :** vagues comparables pour piloter les tendances et mesurer l'impact des chantiers.
- **Externalisation annuelle en co-pilotage :** déploiement multicanal continu sur l'année avec analyse et restitution pérennes.

Méthodologie / déroulement de la mission

La mission se déroule en quatre phases structurées, du diagnostic stratégique jusqu'à la restitution et au plan d'action :

Phase	Objectifs	Livrables	Délais
Diagnostic & Cadrage	Aligner enjeux, parcours, KPI	Note de cadrage, protocole RGPD	1–2 semaines
Design & Paramétrage	Concevoir instruments et canaux	Questionnaires, guides verbatims	1–3 semaines
Collecte & Contrôles	Obtenir données fiables	Base nettoyée, journal de qualité	2–4 semaines
Analyse & Restitution	Prioriser actions	Rapport exécutif, dashboard KPI	1–2 semaines

Chaque phase intègre des points d'avancement, des contrôles qualité et une gouvernance transverse pour sécuriser la comparabilité des données et la mise en action rapide.