Fiche Technique : enquête satisfaction agence immobilière

Objectifs de la mission

La mission met en place un dispositif de mesure bout en bout pour fiabiliser le pilotage qualité et sécuriser la performance commerciale.

- Sécuriser les mandats, réduire la vacance locative et accélérer les délais de vente.
- Transformer les retours clients en plans d'actions priorisés et mesurables.
- Réduire les litiges et augmenter le taux de recommandation / volume de mandats exclusifs.
- Fiabiliser les décisions par des données segmentées et objectives.
- Assurer la conformité RGPD et la traçabilité des réclamations.
- Identifier les irritants critiques et prioriser les correctifs à fort impact.

> **Impact attendu :** transformer une collecte artisanale en gouvernance de l'expérience client, avec des KPI comparables et des décisions chiffrées.

Entreprises / profils concernés

L'accompagnement s'adresse aux acteurs du secteur immobilier et couvre l'ensemble des parcours clients.

- Réseaux intégrés, coopératives, agences indépendantes et multi-agences.
- Cabinets de gestion locative et syndics de copropriété.
- Promoteurs et acteurs du neuf (VEFA).
- Segments premium, luxe, relocation et conciergerie.
- Cibles mesurées : vendeurs, acquéreurs, bailleurs, locataires, copropriétaires.

Durée et format de la mission

Un cycle complet de cadrage à restitution s'échelonne sur **8 à 13 semaines**. Plusieurs formats s'adaptent à votre organisation :

Format	Durée	Description
Mission flash	4 semaines	Diagnostic express et plan d'actions à 90 jours.
Trimestriel	Itératif	Recalibrage continu et montée en puissance des dashboards.
Programme annuel	12 mois	Gouvernance continue, benchmark interne et coaching.
Option audit mystère	Variable	Tests de promesse client en complément de la mesure.

Méthodologie / déroulement de la mission

La mission se déroule en 4 phases outillées avec des livrables datés et une gouvernance claire.

Phase	Durée	Objectifs	Livrables
Diagnostic & cadrage	1–2 sem.	Périmètre, segments, canaux, conformité	Note de cadrage, planning, protocole RGPD
Conception & pilotes	2–3 sem.	Questionnaire, tests A/B, intégration CRM	Questionnaire validé, scripts, échantillons
Collecte multicanale	3–6 sem.	Volume statistique suffisant, relances	Données brutes, taux de réponse, alertes
Analyse & restitution	2 sem.	Insights, priorisation, trajectoire	Rapport exécutif, dashboard, plan d’action