

Fiche Technique : lancer une enquête de satisfaction client

Objectifs de la mission

Cette mission de conseil transforme la voix du client en décisions à fort ROI, sans alourdir vos opérations quotidiennes.

- Sécuriser les revenus et réduire l’attrition en objectivant la performance client.
- Éclairer les décisions d’investissement et fiabiliser les arbitrages budgétaires.
- Isoler les irritants par segment et révéler les écarts entre promesse et expérience vécue.
- Convertir verbatims et indicateurs en plans d’action clairs, priorisés et mesurables.
- Aligner le dispositif sur les enjeux de conformité (RGPD, ISO 9001, ISO 10004).
- Instaurer une boucle d’amélioration continue vérifiable et répétable en comité de direction.

Entreprises / profils concernés

L’approche s’adapte aux contextes B2B et B2C soumis à des exigences de conformité, d’audit et de pilotage par SLA.

- Directions générales et comités de direction pilotant la stratégie client et la fidélisation.
- Directions marketing, qualité et expérience client en charge de la mesure et de l’amélioration.
- Entreprises B2B et B2C des secteurs retail, banque-assurance, automobile, télécom et logistique.
- Structures soumises à des exigences réglementaires ou contractuelles (audits, SLAs, normes ISO).
- Organisations visant à objectiver la relation client avant renouvellement contractuel ou arbitrage stratégique.

Durée et format de la mission

Format	Description	Durée indicative
Mission flash	Validation d’hypothèse sur population ciblée avec questionnaire court et recommandations rapides.	2 à 3 semaines
Projet clé en main	Cadrage dirigeant, design complet, collecte multicanale, analyse et plan d’action.	6 à 8 semaines
Accompagnement récurrent	Pilotage cyclique (post-interaction, trimestriel) avec mise à jour des questionnaires et suivis.	Sur mesure
Option hybride	Montée en compétence interne avec kits, modèles et revues qualité.	Sur mesure

Flexibilité : chaque mission est calibrée selon votre maturité data, vos contraintes réglementaires et votre saisonnalité, sans détourner vos équipes de la production.

Méthodologie / déroulement de la mission

La démarche s'appuie sur les référentiels ISO 10004 et ISO 9001, ainsi que sur une orchestration respectueuse du RGPD.

1. Diagnostic et cadrage des objectifs

- Clarifier les décisions de direction visées et identifier les moments de vérité prioritaires.
- Définir les populations cibles, les KPI retenus (NPS, CSAT, CES) et le calendrier de collecte.

2. Design du dispositif

- Construire un questionnaire court, neutre et structuré avec échelles validées et branchements logiques.
- Calibrer l'échantillonnage par segment et prévenir les biais (formulation, ordre, anonymat).

3. Collecte multicanale et conformité

- Orchestrer email, SMS, pop-up web/app et téléphone selon les segments avec relances ciblées.
- Garantir la conformité RGPD et intégrer les exigences ISO 9001 / ISO 10004.

4. Analyse, restitution et plan d'action

- Croiser statistiques descriptives, corrélations et catégorisation des verbatims par thématique.
- Livrer un plan d'action priorisé (impact / effort) avec responsables, échéances et indicateurs de suivi.