

FICHE PRODUIT

Conseil “Enquête de Satisfaction Clientèle”

Mieux connaître les attentes de vos clients pour mieux les satisfaire !



La CCI vous propose un conseil pour

- > *mieux connaître l’avis de vos clients sur votre point de vente,*
- > *recueillir leurs attentes et suggestions,*
- > *déceler les motifs de satisfaction et d’insatisfaction,*
- > *améliorer la qualité de service et mettre en place des actions commerciales et de communication mieux ciblées.*

Une intervention qui intègre

- L’élaboration d’un questionnaire personnalisé qui répond aux objectifs définis et aux thèmes fixés.
- Le lancement de la phase d’enquête par un prestataire spécialisé. L’enquête se fait par téléphone auprès d’un échantillon minimum de 100 clients répertoriés dans votre fichier clientèle (format informatique indispensable comportant un minimum de 400 clients).
- L’administration des questionnaires et l’exploitation des résultats.
- La restitution de l’étude et la proposition des préconisations sous forme de plan d’action incluant des axes de progrès.



Conseil “Enquête de Satisfaction Clientèle”

Modalités

> Cible

Commerce de détail, prestataires de service aux particuliers.

> Durée

2 jours.

> Coût

La participation de l'entreprise est de 200 € TTC (160,80 € HT).

Le coût total est de 2 420 € TTC (1 945,68 € HT).

Le solde est pris en charge par la CCI de Dunkerque

FICHE PRODUIT

Service Entreprises

Pôle Conseils au Commerce

Evelyne Eeckman

03 28 22 70 74

evelyne.eeckman@dunkerque.cci.fr

www.dunkerque.cci.fr



CCI Dunkerque