



Programme Qualité Mystère

Notre expertise au service de vos clients



Satisfaction Client

La relation client est un produit dans lequel il est important d'investir.
La connaissance de votre client et la maîtrise de son parcours ont une importance grandissante pour votre entreprise.

Dans un univers de plus en plus ouvert et connecté, une entreprise qui n'aura pas mis en place une véritable stratégie pour garantir une expérience client de haut niveau risquera d'être à la traîne.



3 enjeux importants



● Définir le parcours clients

L'expérience commence alors que le client n'en est pas encore un. En tant que prospect, son intention d'acheter entre déjà dans une véritable dynamique à prendre en compte. A l'opposé, le parcours se poursuit bien évidemment longtemps après l'achat (SAV, recouvrement, etc.). L'entreprise doit donc s'efforcer d'adopter une vision globale.

● Construire et valoriser la relation client

...dans un environnement multicanal. Chaque entreprise doit se poser les bonnes questions sur le multicanal en fonction de sa nature et de son marché. Pour éviter de complexifier son organisation et ses bases de données, il faut commencer par définir quels sont les canaux vraiment efficaces pour l'entreprise.

● Valoriser la connaissance client

Un adolescent et un retraité, un homme ou une femme, un particulier, une PME ou une Industrie, clients de la même entreprise, n'auront absolument pas les mêmes attentes, le même comportement et, in fine, le même parcours client. Il est impératif de savoir partager ses informations, les rendre disponibles et les exploiter pour qu'elles se transforment en connaissance client.

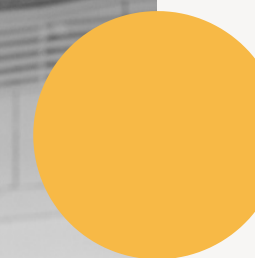


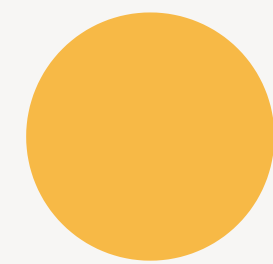
Programme Qualité Mystère

● Le Concept

Nous vous accompagnons dans votre démarche qualité en analysant l'expérience de vos clients et l'efficacité de vos services à travers différents baromètres de satisfaction.

La visite mystère, qui est l'un de ces outils, permet de mesurer la qualité de service, de l'accueil du client à sa fidélisation en passant par l'entretien commercial, les conseils fournis ainsi que la tenue de la structure recevant vos clients.





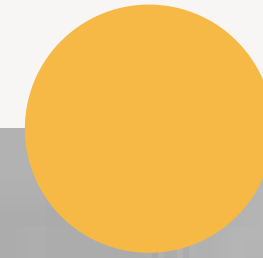
Qui peut utiliser l'outil d'enquête mystère ?

Nos offres concernent toutes les entreprises recevant du public tant dans les domaines du commerce, de l'hôtellerie, de la restauration, que du secteur automobile, du tourisme, de la téléphonie, de la banque, de l'assurance, du média et des loisirs, de l'administration, etc.

Nos analyses

- détermineront les principaux leviers de satisfaction de vos clients et les points à améliorer
- révéleront les domaines qui présentent un risque pour votre marque selon les exigences des clients et les performances mesurées dans votre structure
- permettront de vous situer selon certains critères, en fonction de votre catégorie socio-professionnelle
- assureront le suivi des changements et de leur effet sur vos performances à long terme.





Programme Qualité Mystère



● Comment ?

Nous procédons par phases :

Phase 1 - Diagnostic

Phase 2 - Accompagnement Coaching/Formation

Phase 3 - Consolidation

Phase 1 - Diagnostic

Diagnostic de vos besoins

Nous vous rencontrons pour faire le point sur vos attentes précises et sur ce que vous souhaitez contrôler spécifiquement (infrastructures/qualité accueil/qualité de service etc.)

Création de votre programme d'enquête personnalisé

En fonction de vos besoins exprimés, nous établissons ensemble un ou plusieurs scénarii d'observation et une grille complète des points à contrôler

Analyse

Analyse des grilles et enquêtes réalisées

Phase 2 - Accompagnement/Coaching/Formation

Plan d'action court/moyen/long terme

Définition des actions
d'amélioration, de correction à
mettre en place à court, moyen
et long terme

Formation personnalisée

Etablissement d'un plan de
formation adapté aux besoins
(qualité d'accueil, traitement
d'une réclamation, techniques
de vente, etc.)

Coaching individuels/collectifs

Un programme de coaching
individuel peut être proposé
(renforcement des soft skills,
gestion du stress, écoute
active, mindfulness, etc.),
coaching collectif (team
building/jeux de rôle)

Phase 3 - Consolidation

Contrôle /Consolidation

Contrôle à J+3 mois pour
vérifier la bonne application des
actions et pratiques décidées et
transmises



Comment nous travaillons

Nos Méthodes

L'écoute, notre regard neutre, neuf et bienveillant, la mise en confiance et la qualité de nos intervenants. Nous mettons également à votre service notre expertise technique, notre réseau de professionnels et experts partenaires, notre dynamisme et notre capacité à passer à l'action

Nos Valeurs

Bienveillance, humanisme, respect, authenticité, simplicité, positivité et dépassement de soi sont les valeurs clés qui caractérisent notre philosophie et nos prestations.

Nos Engagements

Un cadre déontologique rigoureux fondé sur le respect, l'engagement et la confidentialité. Une approche pragmatique orientée résultats. Un partenariat gagnant / gagnant.






Contactez nous !

Toutes nos offres sont sur mesure
Echangeons sur votre projet, sur vos besoins pour définir ensemble le
programme d'accompagnement LE MIEUX ADAPTE

Safia Ibrahim Fossou

 +225 07 57 86 49 19
ycoagency@gmail.com

www.youandcoagency.com