

Savez-vous qu'il suffit de fidéliser 5 % de vos clients pour augmenter de 20 % votre marge brute ? Vous aimeriez savoir si votre équipe répond réellement aux attentes de vos clients ?

Remise immédiate
10 % sur le tarif affiché
OFFRE SPÉCIALE COMPANEO

Mesurez et améliorez la qualité de vos relations téléphoniques avec vos clients !

Analysez vos performances sur 5 points clés !

Parce qu'il ne suffit pas d'apporter une qualité technique à vos clients pour les fidéliser, IDEFI étudie la qualité de vos relations avec vos clients. Ainsi, vous découvrez quelles sont vos performances dans :

- L'accueil que vous réservez à vos clients.
- La prise en compte de leurs demandes (écoute, découverte du besoin, validation).
- Le traitement de leurs demandes (réponses, compréhension du client).
- La conclusion de l'appel.
- La façon dont vos équipes prennent congé.

3 méthodes pour étudier la satisfaction de vos clients !

Selon les particularités de votre métier, IDEFI vous propose 3 méthodes d'enquête :

- **Les appels mystère** : un enquêteur se fait passer pour l'un de vos clients.
- **L'analyse d'appels** : un enquêteur analyse les appels en double écoute ou sur enregistrements audio.
- **Le sondage clients** : un enquêteur appelle vos clients.

En fonction de vos contraintes et objectifs, IDEFI vous propose la méthodologie adaptée.

Recevez un rapport détaillé et facile à comprendre !

Pour chaque critère de satisfaction client, vous bénéficiez de :

- Données chiffrées pour une vision globale et synthétique des résultats de l'enquête.
- Les phrases clés prononcées par vos clients ou collaborateurs au cours des entretiens téléphoniques (verbatim).
- Des commentaires et des conseils pour améliorer la qualité de votre relation client.



IDEFI met ses 10 années d'expérience à votre service pour mesurer des critères réputés difficiles à quantifier tels que le ton de la voix, la pro activité, la disponibilité, l'empathie... IDEFI met en oeuvre chaque année plus de 30 000 appels mystère, analyse la qualité de service et l'utilisation des bonnes pratiques de plus de 7 000 collaborateurs.



Votre étude qualité
Méthodologie personnalisée

- + 50 appels
- + Analyse et décryptage des données
- + Compilation des résultats et des verbatim clés⁽¹⁾
- + Réalisation et envoi du rapport de synthèse
- + Réunion téléphonique

2 100 €^{ht}

Un client satisfait n'est pas forcément un client fidèle !

Fidélisez plus avec une meilleure relation client !

A l'issue de cette enquête, vous souhaitez mettre en place des actions ? IDEFI motive et forme vos collaborateurs pendant 2 jours, chez vous, pour mettre en oeuvre les bons réflexes. Vos collaborateurs apprennent à maîtriser les comportements indispensables à la pleine satisfaction de vos clients. Résultat : ils prennent à cœur leur rôle dans la fidélisation !

(1) Les phrases clés prononcées par vos clients ou collaborateurs au cours des entretiens téléphoniques.

COCHEZ et FAXEZ au 0 825 16 00 11 ou appelez nos experts au 0 825 16 00 10

Je souhaite gratuitement et sans engagement :

En savoir plus sur l'étude qualité de service d'IDEFI.

Etre contacté par un spécialiste IDEFI.

INFORMATIONS EN **48 h** GRATUIT

Merci de compléter le questionnaire ci-dessous :

Activité de votre société : _____

Votre budget : < 2 000 €^{ht} de 2 000 à 5 000 €^{ht} > 5 000 €^{ht}

Nature de l'activité téléphonique à mesurer :

Accueil fidélisation prospection rebond commercial

autre, préciser : _____

Nombre de collaborateurs concernés par la mesure : _____

02/07

Prénom _____ Nom _____

Fonction _____

Société _____

Nombre de salariés : 0 1/2 3/5 6/9 10/20 21/50 +50

Adresse _____

Code postal : [] [] [] [] Ville _____

e-mail _____

Tél. _____ Fax _____

Découpez et faxez au 0 825 16 00 11 (0,13 €^{ht} / mn)