

ILS NOUS FONT CONFIANCE

- CEAEQ (Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec) nous fait confiance depuis 1999 en réalisant une étude de satisfaction biannuelle.
- ExpoCité nous a fait confiance à plusieurs reprises en nous confiant la réalisation d'un sondage annuel de satisfaction auprès de sa clientèle.
- La Commission des relations du travail nous a confié le mandat de mesurer le degré de satisfaction de ses différentes clientèles à l'égard des services rendus.
- La Ville de Québec nous a mandatés pour réaliser une vaste étude de satisfaction auprès des citoyens afin de mesurer leur niveau de satisfaction envers les services de proximité.

L' Indice de Satisfaction Client (ISC)

Un outil performant pour être à l'écoute de vos clients

Division du groupe Cossette communication qui se spécialise en étude et recherche marketing, Impact recherche a conçu l'Indice de satisfaction client (ISC).



L'ISC est un outil performant qui vous donne l'occasion d'être à l'écoute de vos clients et de mesurer leur satisfaction d'une manière continue. Cet outil vous permet d'évaluer votre performance et d'adopter les mesures nécessaires afin d'optimiser vos décisions.



UNE PROCÉDURE SIMPLE ET EFFICACE

Collecte des données : la collecte des données peut être réalisée par des sondages téléphoniques ou Web. Les questionnaires sont rédigés selon vos besoins et vos objectifs et permettent de connaître la satisfaction de vos clients d'une manière continue dans le temps.

Calcul des indices : notre équipe calculera des indices de satisfaction pour un suivi rapproché de la performance de votre entreprise.

Production des rapports : les rapports présentent les résultats détaillés ainsi que les différents indices de satisfaction qui peuvent être calculés par produit ou par service en comparaison avec l'offre de vos concurrents. Les résultats sont livrés pour la période désirée (trimestre, année, etc.).

Lancement des alertes : notre équipe vous envoie des alertes par courriel lorsque des cas d'insatisfaction, jugés critiques, sont détectés. Après une période déterminée à partir du lancement de l'alerte, nous réalisons des entrevues de suivi afin de nous assurer que des actions correctives ont été mises en place. Les résultats du suivi des alertes vous seront communiqués en temps réel.

UN PROCESSUS FLEXIBLE

Selon vos besoins, la mesure de satisfaction peut prendre la forme d'un sondage ponctuel qui vous fournira des informations sur le niveau de satisfaction de vos clients à un moment donné.

EXEMPLES DE CRITÈRES A MESURER

- Accueil offert par vos employés ;
- Qualité de vos produits ou services ;
- Fiabilité de vos produits ;
- Respect des délais annoncés ;
- Disponibilité, etc.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

- Le Groupe environnemental Labrie, fabricant et distributeur d'équipements de gestion de rebuts, nous a fait confiance et bénéficie trimestriellement des résultats de l'ISC depuis 2003. Le témoignage de M. Eric Tremblay, vice-président gestion de produits et marketing, confirme l'efficacité et l'utilité de l'ISC.

« L'ISC d'Impact Recherche permet à nos clients et partenaires d'évaluer nos activités de façon quantitative et qualitative et nous fournit, en temps quasi réel, un portrait objectif de nos performances. »