

Croissance & Loyauté Clients

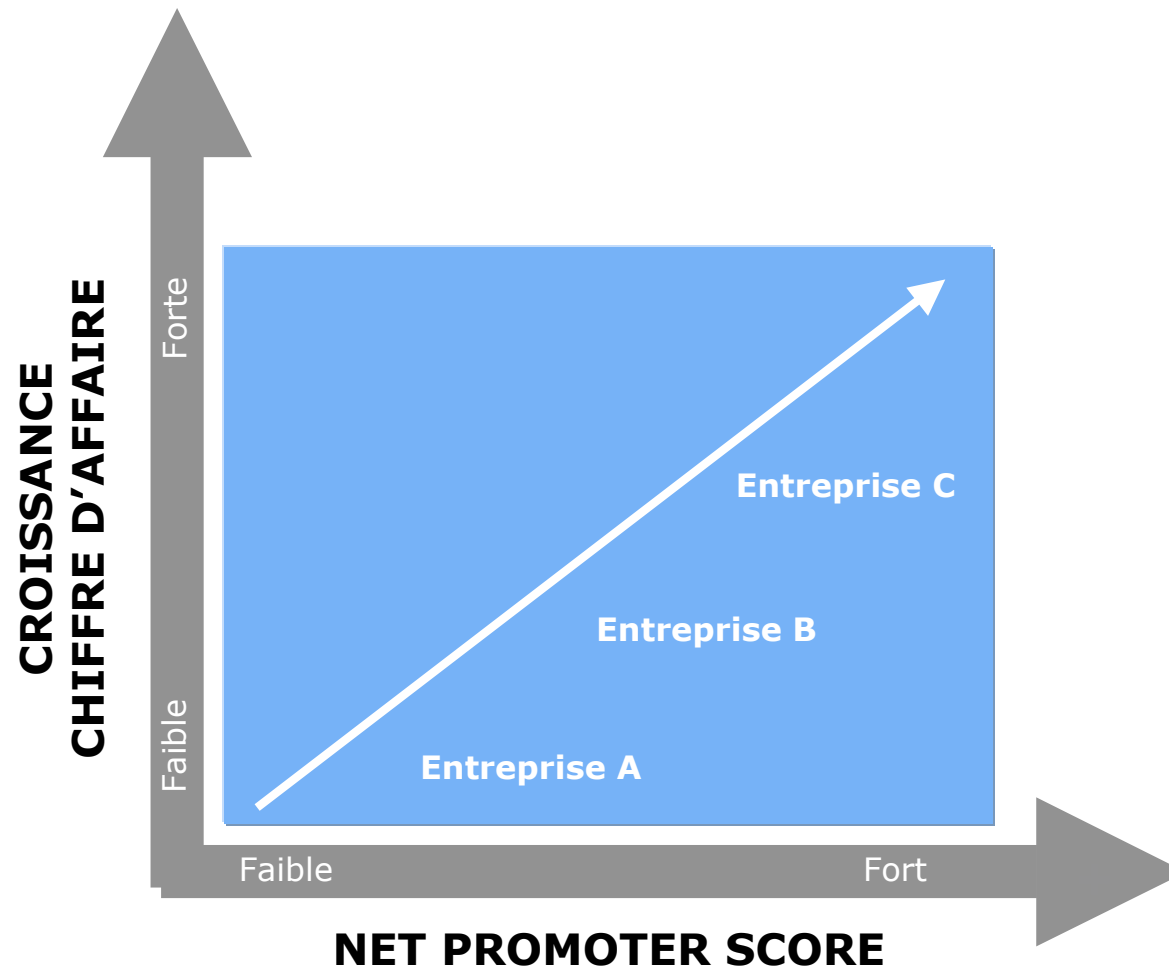
Contact

Hélène Nguyen
Directrice associée FDV Conseil
helene.nguyen@fdvconseil.com
06 74 28 43 67

Notre programme Croissance & Loyauté

- ◆ Permet l'augmentation de la satisfaction clients par des actions d'amélioration **ciblées**
- ◆ Se distingue par la différence qu'elle établit entre loyauté et satisfaction et le lien direct qu'elle en établit avec la **croissance**
- ◆ S'appuie sur une **mesure** simple de la performance comme la perçoivent les clients, facile à comprendre par les organisations
- ◆ Utilise des outils statistiques pour la recherche et l'identification des **causes réelles** d'insatisfaction
- ◆ Accompagne dans le développement de **solutions** de manière opérationnelle et structurée

Valeur économique de la Loyauté Clients



Exemple de mesure de la Loyauté Clients

Niveau	Effectif	%	
0	4	0,70%	} Détracteurs
1	0	0,00%	
2	1	0,10%	
3	1	0,10%	
4	4	0,70%	
5	20	3,60%	
6	33	6,00%	
<hr/>			} Neutres
7	92	16,80%	
8	200	36,60%	
<hr/>			} Prescripteurs
9	98	17,90%	
10	92	16,80%	

$$\text{Prescripteurs} - \text{Détracteurs} = \text{NPS} = 23,5$$

Une méthodologie d'amélioration continue

- 4
- ◆ Mesure des progrès
 - ◆ Reconnaissance des prescripteurs
 - ◆ Validation des bénéfiques
 - ◆ Retour d'expériences

- 3
- ◆ Exploitation des résultats
 - ◆ Analyse des corrélations
 - ◆ Plans d'actions
 - ◆ Reconnaissance des efforts

Croissance & Loyauté

- 1
- ◆ Segmentation clients
 - ◆ Etude de rentabilité clients
 - ◆ Identification des décideurs
 - ◆ Préparation de l'enquête

- 2
- ◆ Passation
 - ◆ Traitement des résultats
 - ◆ Analyse
 - ◆ Recommandations