

# La Satisfaction de vos clients : un objectif commun

Audit de conformité - benchmark - coaching - enquête de satisfaction - visite-mystère

Une équipe  
dynamique toujours  
à votre écoute !

Plus de 7500  
enquêteurs

Logiciel personnalisé de  
gestion de notre base  
d'enquêteurs : QUALISYSTEM

Un des leaders  
français de l'audit de  
la qualité de service

Plus de 35 000 enquêtes  
réalisées chaque année en  
France et à l'international

**qualisens**  
le partenaire de votre réseau

# Qualisens : le partenaire de votre réseau

## Diagnostic de vos besoins

Vous souhaitez :

- Offrir une meilleure qualité de service
- Optimiser :
  - les performances de vos équipes
  - la prestation individuelle de chaque employé
- Améliorer votre image de marque
- Développer votre chiffre d'affaires

## Création de votre programme personnalisé

Nous vous proposons :

- Visites, e-mails et appels mystère
- Enquêtes de satisfaction
- Audits de conformité
- Bornes tactiles
- Benchmark
- Price check

## Votre webreporting

Nous développons :

- Accès sécurisé *via* login et mot de passe
- Récapitulatif des principaux résultats :
  - rapports individuels et réseau
  - plans d'actions
  - indicateurs de performance
- Possibilité de créer des accès restreints pour chaque responsable
- Exportation de vos données

## Animation de vos équipes

Nous élaborons :

- Plans d'actions personnalisés
- Formations sur mesure
- Coaching individuel
- Animation de votre réseau



## Nos outils pour optimiser votre qualité de service

Webreporting détaillé avec photos justificatives en cas de non-conformité

Comptes-rendus avec verbatims détaillés

Plan d'actions de visite mystère avec classements secteur/national

Synthèse détaillée avec antériorité des résultats

ACCÈS LA CHAMBRE

LA CHAMBRE

LA SALLE D'EAU

LA CHAMBRE

65,8%

Valée-qualité V1 2015

Thème 8 : Accueil

1. L'employé a-t-il répondu, tout au long de l'échange, une attitude amicale, enthousiaste et attentive, souriante, sourcil levé, regard au client ?
2. L'employé vous a-t-il accueilli, adressé et présenté tout au long de votre visite ?
3. L'employé a-t-il traité le client, question, suggestion, conseil ?
4. Qu'avez-vous remarqué de particulièrement positif concernant le service ?

Thème 9 : Votre avis personnel

SATISFACTION GLOBALE

Cette fois : 74,44

National : 61,34

Actual	Environnement extérieur	Accueil et Prise en compte	Prix en charge client	Espace accueil	Attente
53,87	100,00	66,67	66,67	100,00	100,00

Synthèse secteur

Performance Globale

Performance Secteur

Bonus

Donnée	Valeur	Objectif
Donnée avant d'acheter	97%	98%
Fidélité	82%	75%
Véhiculer un bon image	98%	95%

# Ils nous ont fait confiance

## ALIMENTAIRE



## AUTOMOBILE & MOTO



## LUXE

BANG & OLUFSEN  **TISSOT**



DESSANGE PARIS

ERIC BOMPARD  
cachemire



## MODE & MAISON



## SERVICES



## Contact :

6 avenue Charles de Gaulle, Hall B, - 78.150 Le Chesnay

Tél : +33 (0)1 39 23 13 23

E-mail : [contact@qualisens.eu](mailto:contact@qualisens.eu)

[www.qualisens.eu](http://www.qualisens.eu)



Retrouvez-nous sur :



MEMBER

