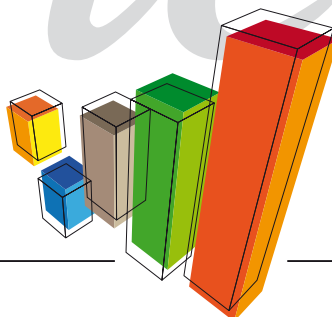


La Fiche

Héralis
M A R K E T I N G ●



Institut d'Études et Conseil
Satisfaction Client

Fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, capitaliser autour de la marque. Exploiter toutes les richesses de la relation client.

Notre Institut HÉRALIS Marketing mène depuis plusieurs années une réflexion permanente quant aux prestations, méthodologies et produits à vous proposer.

Pour notre bonheur, nombreux sont aujourd'hui nos clients et prospects qui lisent nos newsletters. Certains s'abonnent, d'autres nous disent les classer et si nécessaire les ressortir lorsqu'ils lancent une étude.

Pour **HÉRALIS** ce mode de communication est donc un succès, vos retours positifs nous le prouvent. Cette présentation a pour objectif de vous décrire synthétiquement l'ensemble de notre savoir-faire dans les domaines des études quantitatives et qualitatives. À la fois sur les aspects recueil de données d'enquête et analytiques.

La qualité de nos prestations est au cœur de nos préoccupations

Cette qualité est dictée par :

- La volonté de répondre au plus près à vos demandes,
- Le souci permanent de bien faire en proposant des prix compétitifs,
- La réalisation de nos terrains d'enquêtes sous certification qualité,
- Une analyse pertinente des résultats reposant sur un savoir-faire de plus de 15 années d'expérience dans le traitement statistique des études quantitatives ainsi que dans l'approche qualitative,
- Des présentations de nos études toujours plus efficaces et communicantes.

Approche quantitative

Satisfaction clientèle

Enquêtes et baromètres de satisfaction.

- Élaboration du questionnaire de satisfaction,
- Réflexion sur le choix des échelles à employer,
- Analyse descriptive classique et multivariée,
- Bilan de satisfaction,
- Recherche des leviers de la satisfaction,
- Typologies clients,
- Mise en place d'indices synthétiques de satisfaction,
- Mise en place d'indices synthétiques de fidélité client.

Enquêtes miroir

- Auprès des téléconseillers d'un Centre de Relations Clients,
- Auprès des collaborateurs d'une entreprise en complément d'un baromètre de satisfaction clientèle.

Enquêtes internes

- Enquêtes miroir auprès des collaborateurs,
- Enquêtes de satisfaction sur le système informatique (satisfaction utilisateurs : formation, hotline, performance du service informatique...).

Enquêtes mystères

- Appels mystères, visites mystères.



Études ad-hoc

La clé du succès : réactivité et écoute client.

Une étude ad-hoc c'est une approche sur mesure. Nous mettons à votre disposition tout notre savoir-faire en traitement et analyse pour mener à bien vos problématiques spécifiques et ponctuelles.

Recueil des données d'enquêtes

Le téléphone

- Enquêtes et baromètres de satisfaction, études ad-hoc, panels,
- Qualification de fichier
 - > terrain : France et Offshore certifiés ISO 9001,
 - > 48 positions enquêteurs équipés CATI (Paris).

L'Internet

- Enquêtes et baromètres de satisfaction, études ad-hoc, post-tests, panels dédiés, access panels, Chat, approche qualitative.

Le face à face

- Enquêtes et baromètres de satisfaction, visites mystères.

L'auto-administré « papier »

- Gestion des remontées, saisie des questionnaires...

Approche qualitative

Une démarche spécifique à chacune des situations

- Réunions de groupe,
- Entretiens semi-directifs ou directifs : face à face ou téléphone,
- Entretiens en binôme, triades...

Nos techniques de questionnement

- Questionnement exploratoire (semi-directif ou directif),
- Techniques projectives, analytiques, brainstorming,
- Exercices de créativité...

Avec nos méthodes « quali » nous pouvons vous aider à

- Conquérir de nouveaux clients,
- Comprendre et anticiper les usages,
- Enrayer le phénomène des résiliations,
- Capitaliser autour d'une marque,
- Exploiter les richesses de la relation client,
- Tirer parti des forces vives de l'entreprise.



Communication des résultats

Héralis, l'excellence aussi dans la communication des résultats

En prolongement de l'analyse, nos rapports sont réalisés tels des supports de communication efficaces et professionnels.

Pour une lisibilité optimum, nous présentons les résultats sous des formes adaptées aux différents types d'informations : plaquettes, tableaux de bord, slides de présentation, ...

Synthétiques, graphiques et agréables à lire, ils mettent

en avant ce que vous vous voulez lire de plus essentiel : les résultats concrets.

Depuis notre création nous avons toujours apporté le plus grand soin à la mise en valeur des résultats. La veille technologique et la formation de nos équipes vous font bénéficier des dernières fonctionnalités des logiciels de publication.

Vous utiliserez directement nos présentations sans besoin de les reprendre.

Pour vous aider

HERALIS édite régulièrement des notes méthodologiques.

Téléchargez nos publications sur notre site www.heralis.fr

Héralis Marketing
 contact@heralis.fr
 01 58 59 25 46
www.heralis.fr

Directeur de la publication :
 Pierre MOLINA
 Héralis Marketing, SARL au capital
 de 40 000 €

Consultez-nous

