



ETUDES

Enquêtes miroir

L'enquête miroir sert à évaluer la qualité ou le taux de satisfaction de votre clientèle, par vos collaborateurs. Cet outil managérial permet de confronter la vision de vos collaborateurs et celles de vos clients pour identifier les points forts et les axes d'amélioration des équipes.

Elle est complémentaire à une étude ad-hoc ou une démarche d'enquête qualité.

Préparation de l'étude

- Reprise de la problématique Marketing ou Qualité
- Choix de l'échantillonnage ou questionnement de l'ensemble des collaborateurs
- Reprise de la formulation du questionnaire
- Adaptation de l'application informatique

Programmation de la vague

- Choix du terrain (téléphone, Mails, courriers, face à face)
- Formation des télé-enquêteurs (si nécessaire)
- Élaboration des plannings selon la charge de travail hebdomadaire des services ou des agences ciblées

Réalisation des appels

- Réalisation du terrain dans les délais impartis
- Adaptation du dimensionnement
- Contrôle qualité

Restitution des résultats

- Traitement statistique des données brutes
- Traitement des verbatim (si questions ouvertes)
- Analyse de données (tris à plat et croisés)
- Recommandations
- Recoupement avec le client et phase de mise en place d'un PAO