

Les Jeudis de la Mesure *Qualité*

Places limitées
Inscrivez-vous vite !



Chez Ladurée Champs Elysées
de 8h30 à 10h30
75, Avenue des Champs Elysées 75008 Paris.
Tél. : 01 40 75 08 75 - Fax : 01 40 75 06 75.
Métro : Franklin-Roosevelt (Ligne 1, Ligne 9)

PROGRAMME DÉTAILLÉ DU JEUDI 24 MARS

Comment mettre en place une démarche globale et opérationnelle de la mesure de la qualité ?

1. Un contexte de la relation client en pleine mutation :

- des parcours clients de plus en plus complexes,
- une attente des clients de prise en charge personnalisée,
- un retour de la relation de proximité, du contact physique, qui nécessite une adaptation des systèmes de mesure de la qualité.

2. Approche globale multicanal, multiprocess, multiclients :

Les clés de la mise en œuvre de tels programmes crosscanal.

3. Mesurer de manière conjointe et coordonnée la qualité perçue et la qualité délivrée : Les clés d'une approche combinée réussie débouchant sur un indicateur composite.

4. Restituer la voix du client : Les clés de l'exploitation des verbatims.

5. Des indicateurs synthétiques fondés sur les attentes des clients réellement prédictifs de la fidélisation et du développement de la relation : Le NPS, le Once and Done, le Delightment, l'Esprit de Service.

6. L'exploitation des possibilités de la technologie d'aujourd'hui pour :

- l'évaluation de la qualité de la relation à distance à base d'enregistrements,
- un reporting dynamique, continu, convivial.

Venez profiter de notre expérience et expertise en échangeant autour de cet atelier thématique animé par *Gérard Bon**



HORAIRES :

Accueil : 08 H 30

Démarrage présentation : 09 h 00

- Introduction générale et présentation des modules

- Présentation du Groupe MV2

- Développement de la thématique et études de cas

Fin présentation 10 h 00

Échanges jusqu'à 10 h 30 - 11h00

Contact inscriptions : Jonathan Mouyal

01 46 73 31 23 - communication@mv2group.com

www.mv2group.com/Matinales

*Intervenant : Gérard Bon, Consultant spécialiste dans les mesures qualité et la relation client

Gérard Bon a été responsable de la mise en place et du pilotage des mesures de satisfaction dans le Groupe Orange France Telecom et trésorier de l'Adetem. Aujourd'hui, il est consultant indépendant (société Satcli), enseigne le marketing relationnel.

