

LABEL QUALITE SATISFACTION CLIENT

PARCE QUE VOTRE CLIENT EST L'ELEMENT LE PLUS PRECIEUX

Objectifs : Apporter au consommateur un indicateur qualitatif quant à l'environnement, à l'accueil et au conseil qu'il va rencontrer ou qu'il recherche

Système de notation : Triple notation de A à D d'après questionnaires remplis sur site et/ou par courrier et/ou par mail sur :

✓ **L'environnement global**

décoration intérieure, emplacement, luminosité, agencements, rangement, étiquetage, propreté, vétusté, fond musical, senteur, présence de services annexes ;

✓ **L'accueil**

spontanéité, discours, sourire, tenue ;

✓ **Le conseil**

disponibilité, sourire, sourire, tenue, écoute, orientation, compréhension.



Les lettres sont obtenues après appréciation notée de zéro à 10 par les clients en vue directe ou par mailing selon un barème (0 à 5 : plutôt mauvais, 6 à 10 : plutôt moyen, 11 à 15 : plutôt bien 16 à 20 : plutôt très bien) puis par l'obtention d'une moyenne (0 à 5 : D - 6 à 10 : C - 11 à 15 : B - 16 à 20 : A)

+ commentaires personnalisés

Diffusion : Un macaron est décerné avec notation et année d'audit, avec également insertion dans le guide d'achat et le site NOVIAL



Fréquence de notation : Notation possible chaque année avec mention de l'année de labellisation

Complément d'intervention :
Compte rendu des remarques et préconisations

**Faites nous part
de vos besoins**

www.novialgroup.fr

[09 71 00 48 40](tel:0971004840)