

# MYSTERY SHOPPING

## Enregistrement de la perspective réelle du client sur les prestations de vente et de conseil

Nous enregistrons l'opinion réelle des clients.



Nos acheteurs test sont recrutés et formés par nos soins.

Nous vous aidons à accroître la satisfaction de vos clients et leur fidélisation.

### Contrôle de qualité de l'expérience client

L'optimisation du contact avec la clientèle est un élément-clé dans l'acquisition et la fidélisation de clients. C'est pourquoi la qualité de l'interaction avec vos clients doit être améliorée en permanence afin d'être adaptée à leurs attentes.

Or, seule une mesure objective de la qualité effective à tous les points de contact (personnel, téléphonique, écrit ou en ligne) avec la clientèle permet une telle optimisation.

Les achats mystère offrent la possibilité d'effectuer un contrôle ciblé de l'expérience du client.

### Augmentez la satisfaction de vos clients

Un client satisfait est un client fidèle. Les achats mystère permettent de mettre en lumière les points forts et les points faibles de chacun des points de contact. Le contenu de l'étude et la méthodologie utilisée sont taillés sur mesure pour votre entreprise de façon à renforcer des critères décisifs telles que les prestations de conseil, les compétences professionnelles ou la sécurité des processus suivis par vos collaborateurs. Vous améliorez ce faisant de manière durable la satisfaction de vos clients.

### Acheteurs test hautement qualifiés

Nous recrutons **personnellement** et selon des critères spécifiques aux groupes cibles nos acheteurs test, qui peuvent être déployés dans toute la Suisse. Nous pouvons ainsi garantir l'authenticité de l'évaluation et de l'expérience des clients. Nos acheteurs test acquièrent les connaissances nécessaires et les aptitudes requises lors de formations spécifiques pour chaque projet. Ce contact personnel et un contrôle périodique de la collecte de données nous permet de garantir une réalisation optimale de votre projet. La qualité des données et leur protection sont garanties à tout moment.

#### Add ons:

interviews face à face, enquêtes en ligne, études de flux de clientèle, enquêtes sur les prix.

## Suivi personnel dans l'intégralité du processus

Nous vous assistons de manière ciblée durant toutes les phases de votre projet afin d'assurer son succès. Nous formulons avec votre concours des critères valables pour les acheteurs test et analysons les leviers pertinents en termes de satisfaction de la clientèle. Vos études peuvent être harmonisées avec des programmes de formation internes à l'entreprise.

En collaboration avec l'entreprise Jeko Data GmbH, nous élaborons un outil de rapport et d'analyse en ligne à la mesure de vos besoins. Il permet d'analyser les conclusions de manière compréhensible et intuitive grâce à la visualisation individuelle des résultats, des benchmarks et des objectifs atteints sur plusieurs niveaux hiérarchiques (p. ex. direction, directeur régional et gérant de succursale).

Nous vous assistons avec des conseils de réalisation pertinents, destinés à améliorer vos prestations en termes de vente et de conseil afin d'accroître la satisfaction et la fidélisation de vos clients.

## Méthodologie du mystery shopping

De la conception d'une étude adaptée à l'accompagnement dans la mise en œuvre



Institut LINK – votre partenaire pour des décisions sur des bases fiables

Votre interlocutrice  
Lydie Soulat-Coly  
Directeur LINK Lausanne  
lydie.soulat@link.ch  
Tel +41 21 317 55 05