



Offrez-vous un client mystère

Prioriser vos actions d'amélioration continue du service à la clientèle



En 2019, les jardineriers font face à une concurrence importante. L'expérience vécue en magasin par les clients est donc capitale. C'est l'occasion pour vous de les conquérir, de les fidéliser et de vous différencier de vos concurrents.

En collaboration avec l'AQCHO, l'IQDHO vous propose de mesurer la qualité de vos prestations en réalisant un diagnostic de votre service client actuel en toute objectivité.

La démarche lors de la visite consiste à :

- Analyser l'attitude de l'équipe et l'importance d'une excellente approche client (présentation, exécution-connaissance, savoir-plaire);
- Analyser l'accueil et l'ambiance en magasin;
- Analyser l'expérience de magasinage;
- Analyser la relation client / conseils;
- Analyser la propreté de l'établissement et de ses abords;
- Analyser le parcours final du client (caisse, service, etc.).

Suite à la visite, un rapport sera remis dans un délai de 48 heures.

Les résultats permettront à l'entreprise de :

- Prioriser vos actions d'amélioration continue du service à la clientèle;
- Améliorer, sensibiliser vos équipes à l'importance d'une bonne approche client;
- Améliorer les points faibles observés par l'enquêteur;
- Possibilité d'un retour sur investissement élevé en saison.

Le forfait comprend :

- La gestion et la rémunération de l'enquêteur;
- Les frais d'achats à effectuer lors de l'enquête (*pour une demande supplémentaire au coût estimé dans le forfait, l'entreprise sera refacturée à part*);
- L'enquêteur s'engage à respecter les consignes du scénario d'achats;
- Le traitement et la vérification des enquêtes;
- La remise des résultats incluant quelques suggestions d'amélioration;
- 200 km de déplacement aller/retour sans frais;
- Une subvention pour les producteurs détaillants détenteurs de NIM avec l'acceptation du Réseau Agriconseils.

Tarification individuelle du service client mystère

Service client mystère forfaitaire

1 visite	3 visites
1 évaluation à votre commerce	3 évaluations à votre commerce
1 rapport d'évaluation	3 rapports d'évaluation
200 km de frais de déplacement aller/retour inclus. <i>Si des kilomètres supplémentaires s'appliquaient, voir les notes ci-dessous.</i>	200 km frais de déplacement aller/retour inclus par visite. <i>Si des kilomètres supplémentaires s'appliquaient, voir les notes ci-dessous.</i>
275\$ <input type="checkbox"/>	825\$ <input type="checkbox"/>
Moins rabais AQCHO 100\$	Moins rabais AQCHO 300\$
Total à payer 175\$	Total à payer 525\$

Aussi disponible seulement à l'achat de l'un des forfaits

Ajouter une évaluation de votre compétiteur principal 185\$

Comprend 1 visite et 1 rapport d'évaluation. Elle doit être effectuée la même journée que votre entreprise

Les périodes des visites seront décidées avec les entreprises dès la signature du contrat

Je suis membre de l'IQDHO

Je suis membre de l'AQCHO

Est-ce que vous consentez à un échange des données générales pour fin d'analyse ? Si oui cochez

Nom du répondant :

Nom de l'entreprise :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

No carte de crédit :

Code 3 chiffres CVV

Expiration :

Nom du détenteur :

Signature :

Notes

- Les taxes TPS et TVQ ne sont pas incluses dans les montants.
- Les frais de déplacement sont de 0,44 \$/km. Ces frais peuvent être divisés par le nombre de clients visités lors d'une journée.

Réseaux Agriconseils
(producteur détaillant détenteur d'un NIM)

SUBVENTION

**Informez-vous
auprès de L'IQDHO**

Informations : tél. : 450-778-6514 ou bmongeau@iqdho.com