

# CLIENT MYSTÈRE

Améliorer votre service à la clientèle



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;
- 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	Évaluer votre compétiteur	3 visites
1 évaluation à votre commerce	1 évaluation à votre commerce	3 évaluations à votre commerce
1 rapport d'évaluation	1 rapport d'évaluation	3 rapports d'évaluation
100 km de frais de déplacement inclus	Doit être effectué la même journée que votre entreprise	100 km de frais de déplacement inclus
399\$ <input type="checkbox"/>	299\$ <input type="checkbox"/>	1 095\$ <input type="checkbox"/>



### INSCRIPTION HÂTIVE – 20% RABAIS avant le 30 mars 2021

319\$ <input type="checkbox"/>	299\$ <input type="checkbox"/>	956\$ <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

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

Je suis membre de l'IQDHO <input type="checkbox"/>		NIM (no d'identification ministériel)	
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 Poste 236 ou [bmongeau@iqdho.com](mailto:bmongeau@iqdho.com)