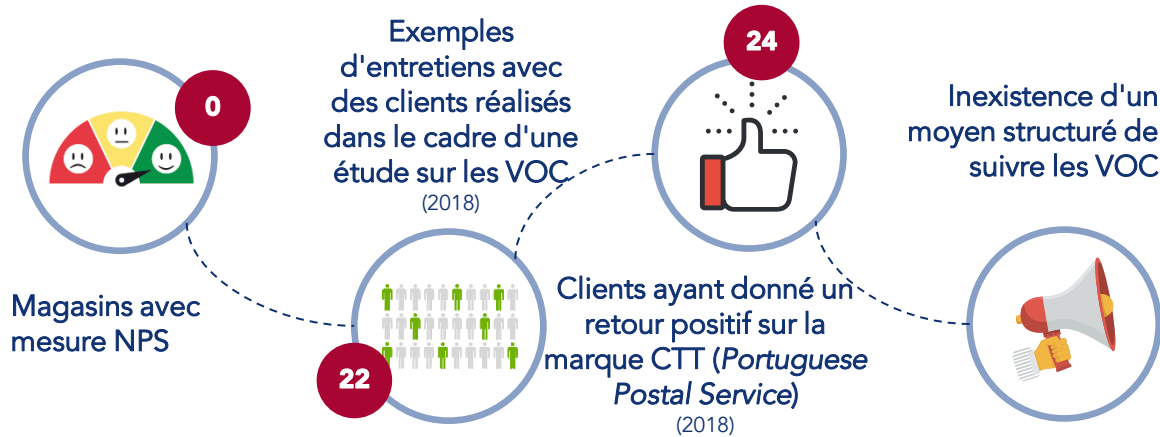


Création d'un processus VOC & NPS (Voice of the Customer & Net Promoter Score)

IMAGES AVANT



IMAGES APRÈS

Envois urgents

- Vitesse de livraison: 43%
- Prix: 45%

Qu'est-ce qui amènerait les non-clients à la CTT?

- Envoi/réception de courrier et de commandes: Besoin
- Paiement des péages/factures: Besoin
- Insistance de files d'attente: Confort
- Existence d'espaces dynamiques avec le Wi-Fi: Confort

VOC cycle

- Collecte de données NPS + VOC
- Mise en œuvre et suivi
- Chantier sur les actions d'amélioration
- Collection et analyse

Problèmes

- Absence d'un processus d'écoute des clients pour orienter les actions de Marketing et de vente
- Impossible d'évaluer le succès des différentes approches mises en place dans chaque magasin

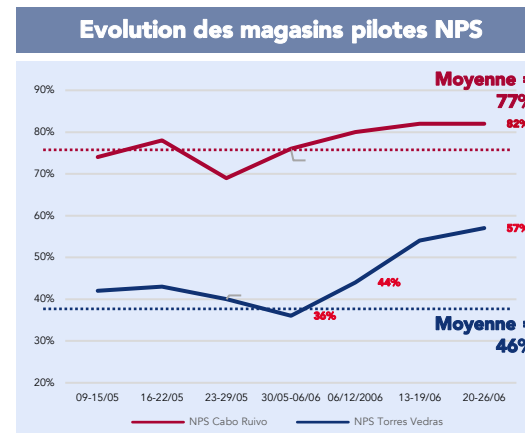
Causes racines

- Magasins sans mesure de NPS
- Inexistence d'un moyen structuré de suivre les VOC
- Absence de mesure de la satisfaction des clients concernant la qualité du service
- Entretiens avec des clients réalisés autour d'une étude sur les VOC avec des questions non orientées vers l'amélioration

Approche de la solution

- Introduction d'un système transactionnel de mesure des NPS dans les magasins et introduction de cet indicateur dans la routine des équipes du KAIZEN™ QUOTIDIEN
- Approche axée sur le client
- Enquête sur les VOC conçue et testée dans un environnement réel avec 119 personnes
- Création d'un processus cyclique pour les améliorations à mettre en œuvre à la suite de la mise en place du système VOC

Gains



Ratio d'évolution des NPS → Recettes

	Base de référence	Valeur Moyenne	Valeur Maximale	Valeur Moyenne	Valeur Maximale
Résultats 1	NPS (par période analysée)	74%	77%	82% (20-26/06)	+ 3 p.p. + 8 p.p.
	Recettes (par période analysée)	617 028 €	749 794 €	901 191 €	+ 21 % + 46%
	Nombre de clients servis	1659	1571	1488	+ 5% + 10%
Résultats 2	NPS (par période analysée)	42%	46%	57% (20-26/06)	+ 4 p.p. + 15 p.p.
	Recettes (par période analysée)	213 726 €	253 814 €	410 018 € (20-26/06)	+ 19% + 92%
	Nombre de clients servis	1820	1236	1421	+ 32% + 22%