

OÙ EN SUIS-JE ACTUELLEMENT AVEC LA VOIX DU CLIENT ?

Avez-vous déjà commencé à penser à la “voix des clients” dans votre activité ? Effectuez-vous de temps à autre des études de marché ? Êtes-vous présent sur les réseaux sociaux ?

Voici dix questions organisationnelles pour diagnostiquer la meilleure façon de mobiliser ou de commencer à penser à une solution pour récolter, écouter et tenir compte de la voix du client.

Auto-évaluation de mes pratiques pour récolter, écouter et tenir compte de la Voix du Client	En accord	Pas sûr	En désaccord
Nous interagissons régulièrement avec nos clients pour savoir de quels produits ou services ils auront besoin à l'avenir.	2	1	0
Nous mesurons régulièrement la qualité des interactions de nos clients cibles avec nos produits et services ainsi que la qualité de leurs relations avec notre organisation pour évaluer leur expérience client	2	1	0
Les clients reçoivent un retour rapide et de qualité pour toutes leurs requêtes ou problèmes mentionnés lors de n'importe quel type d'interaction.	2	1	0
Les constatations et les mesures relatives à l'expérience client de nos clients sont régulièrement diffusées à tous les niveaux de l'organisation.	2	1	0
Les cadres supérieurs interagissent régulièrement avec les clients pour obtenir des commentaires de première main sur leur expérience client.	2	1	0
Nous tenons compte de l'impact potentiel de toutes nos décisions sur l'expérience que les clients peuvent avoir avec nos produits et services ou lors de toute interaction avec notre organisation	2	1	0
Lorsque les clients indiquent qu'ils souhaitent que nous modifiions un produit, un service ou un processus, les départements concernés suivent un effort intégré pour le faire.	2	1	0
Toutes les activités affectant potentiellement l'expérience client impliquant des interactions avec le personnel ou les canaux de distribution sont bien coordonnées.	2	1	0
Les plaintes des clients reçoivent la plus haute priorité	2	1	0
Les différents services et les équipes support à la clientèle discutent régulièrement des moyens d'améliorer la qualité de l'expérience client.	2	1	0

Faites le total des points de vos réponses ci-dessus pour déterminer votre position sur la Voix du Client et la nécessité de procéder à des améliorations sur ce sujet :

0 – 12 point	13 – 16 point	17 – 20 points
Définitivement : menez un projet formel sur la Voix du Client en vous appuyant sur le guide développé par le CGAP	Oui : envisagez un processus plus informel en vous inspirant du guide développé par le CGAP	Vous êtes déjà sur la bonne voie. Vérifiez s'il y a des améliorations possibles

Source: Consulta et CGAP