

## Les Fiches Techniques de 100% Satisfaction

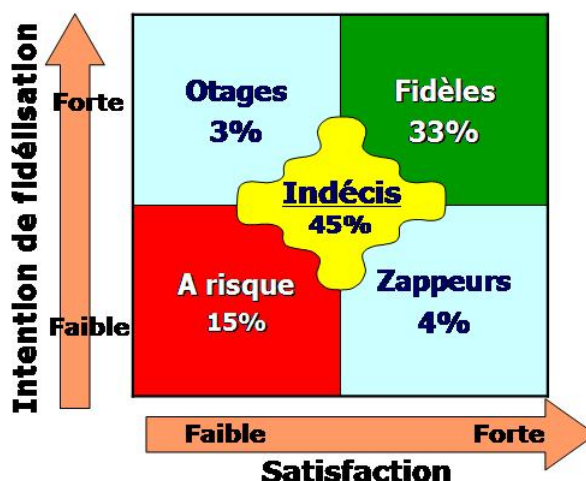
### LE TOP BOX

Un des moyens les plus utilisés aujourd'hui pour comprendre le comportement de **fidélisation des clients** consiste à comparer leur niveau de satisfaction globale avec leur niveau de fidélité déclaré.

Ainsi, un tri croisé élaboré entre les 2 questions globales :

1. Niveau de Satisfaction globale
2. Intention de fidélisation (elle-même la combinaison de plusieurs questions globales telles que : Intention de recommandation à des collègues ou amis ; Intention de rachat ; Intention d'acheter davantage... )

→ fournit les catégories de clientèle suivantes :



### LIMITE DE L'OUTIL

Dans certains cas de figure, les catégories des clients Otages ou Zappeurs représentées ont souvent des effectifs faibles, réduisant la puissance du modèle. D'un point de vue technique, les distributions des scores de satisfaction et des questions de fidélisation sont de formes assez similaires, empêchant ainsi une segmentation réellement exploitable.

Dans ces cas précis, il subsiste toujours une importante catégorie « d'indécis » que l'on ne peut placer de façon aussi tranchée dans l'une des 4 catégories. Ces indécis représentent fréquemment de 35% à 50% des répondants dans les études de satisfaction. Il s'agit de la catégorie qui provoque le choc le plus important auprès de l'équipe managériale qui va découvrir ces résultats.

## NOUVEAU TOP BOX

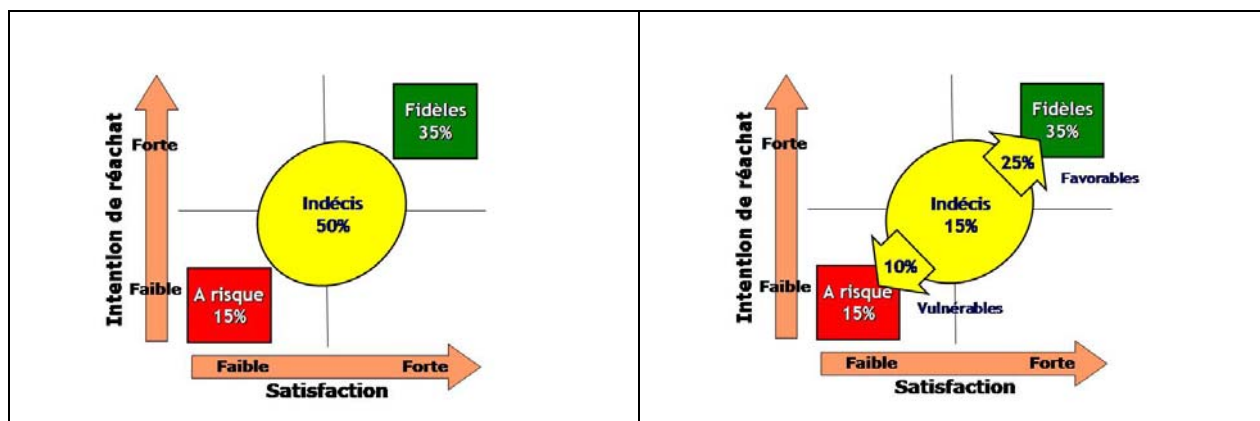
Afin d'exploiter de façon plus efficace ce type d'analyse et de satisfaire les demandes des responsables opérationnels de l'entreprise, 100% Satisfaction innove en proposant une version plus poussée du Top Box et ainsi, mieux exploiter ce « ventre mou » que constituent les Indécis.

Dans ce nouveau Top Box, les catégories Otages et Zappeurs disparaissent. On va se concentrer uniquement sur les trois catégories les plus significatives :

1. Les clients A Risque
2. Les clients Indécis
3. Les clients Fidèles

Dans le cas ci-dessous, le volume des **Indécis** est donc réduit de 50% à 15%, laissant le jour à 2 nouvelle sous-catégories :

1. Les clients « Favorables » prêts à devenir Fidèles
2. Les clients « Vulnérables » prêts à rejoindre la liste des clients à risque



La démarche finale de 100% Satisfaction est une recommandation en 3 étapes :

1. Identifier **quels profils de clients** se cachent derrière nos « Favorables » et nos « Vulnérables »
2. Identifier les **service-plus** à mettre en œuvre pour faire devenir réellement Fidèles les clients « Favorables »
3. Mettre en face des clients « Vulnérables » la liste des **critères basiques à remplir** absolument pour éviter que ceux-ci basculent dans la catégorie des clients à risque

Dans notre exemple, la catégorie des « Favorables » représente un potentiel considérable de 25% de clients qui pourront être fidélisés à l'aide d'une politique de service audacieuse.

La catégorie des clients « A risque » quant à elle peut potentiellement augmenter de 15% à 25% si l'entreprise ne met pas en place une démarche de mise sous contrôle des processus défaillants afin d'éliminer les causes de l'insatisfaction.



---

***A propos de 100% Satisfaction SAS***

*100% Satisfaction est le meilleur spécialiste de la satisfaction clients en France. 100% Satisfaction intervient pour le compte de grandes entreprises dans les secteurs industriels et de services. Pour plus d'informations, merci de visiter [www.100-satisfaction.com](http://www.100-satisfaction.com)*

***Propriété intellectuelle***

*L'ensemble des outils, techniques, méthodologies et concepts développés dans ce document sont des éléments de la propriété intellectuelle de 100% Satisfaction. Toute reproduction, copie, duplication ou modification est strictement interdite sans l'autorisation expresse et écrite de 100% Satisfaction et constitue un acte illicite (code de la Propriété Intellectuelle art. L. 122-4, L. 1225 et L. 335-2).*