

L'AUDIT MYSTÈRE SUR LES POINTS DE VENTE DIGITAUX

Les conséquences d'un confinement massif du consommateur... ou l'accélération brutale d'un phénomène historique

Par Ludovic Dalle / Renaud Vaschalde
Ipsos Channel Performance

Avril 2020

GAME CHANGERS



IMPACT DU CONFINEMENT SUR LES POINTS DE CONTACTS DIGITAUX

Pendant le confinement, les canaux de ventes digitaux remplacent partiellement les points de vente physique désertés, et sont plus sollicités que d'habitude.

De nouveaux consommateurs non habitués aux canaux de vente digitaux s'y mettent par nécessité et sont convertis par la souplesse des possibilités offertes.

Après le confinement, on peut s'attendre à ce que la population conserve une partie des nouvelles habitudes prises pendant le confinement. **Le poids des canaux de vente digitaux s'en trouvera durablement renforcé**, surtout pour ceux qui étaient déjà connus et appréciés avant.

Cependant, là où il existait avant confinement une alternative offline facile d'accès et économique, les circuits online ne progresseront pas nécessairement.



MAIS...ETES-VOUS AU RENDEZ-VOUS DE TOUTES LES PROMESSES FAITES A VOTRE CLIENT DIGITAL ?



Oups, un problème est survenu...

Erreur inattendue

Une erreur inattendue s'est produite. Veuillez recharger la page et réessayer.
Pour toute aide supplémentaire, veuillez consulter notre [centre d'aide](#).



404
PAGE INTROUVABLE



✖ Facture (Brouillon)

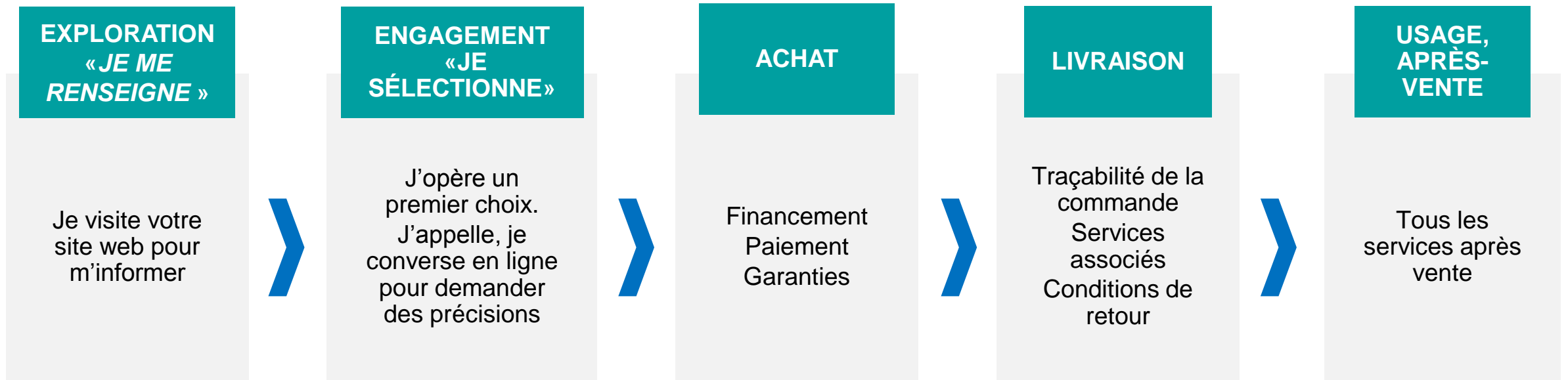
Les erreurs suivantes sont apparues:
- 'Code compte client' est obligatoire



OK

IPSOS MESURE TOUTES LES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT DIGITAL AVEC SON AUDIT MYSTÈRE

Votre client digital, surtout s'il est nouveau, va chercher l'information (le produit, le service,...) sur plusieurs canaux disponibles



... ET TOUS LES THÈMES DE LA RELATION CLIENT



Le site internet de la marque

- Fluidité de la navigation sur le site
- Facilité à trouver produits et
- Prix et promotions correctement affichés ?
- Dispositions légales communiquées avec précision, et respectées ?



Communication Humaine / IA

- Délais de réponse convenables ?
- Réponses précises ?
- Messages harmonisés et cohérents d'un canal à l'autre ?
- Résolution efficace des problèmes ?
- Empathie des agents dans les situations délicates ?



Commande & Paiement

- Sélection, commande et paiement des produits / services fonctionnent
- Gestion du panier de commande...
- Résolution des problèmes de commande ou de paiement



Livraison des Produits

- Commandes conformes et reçues dans les délais ?
- Le "livreur" est-il sympathique et professionnel ?
- Y a-t-il un service d'assistance compétent ?
- Le processus de retour correspond-il à la promesse de l'entreprise ?

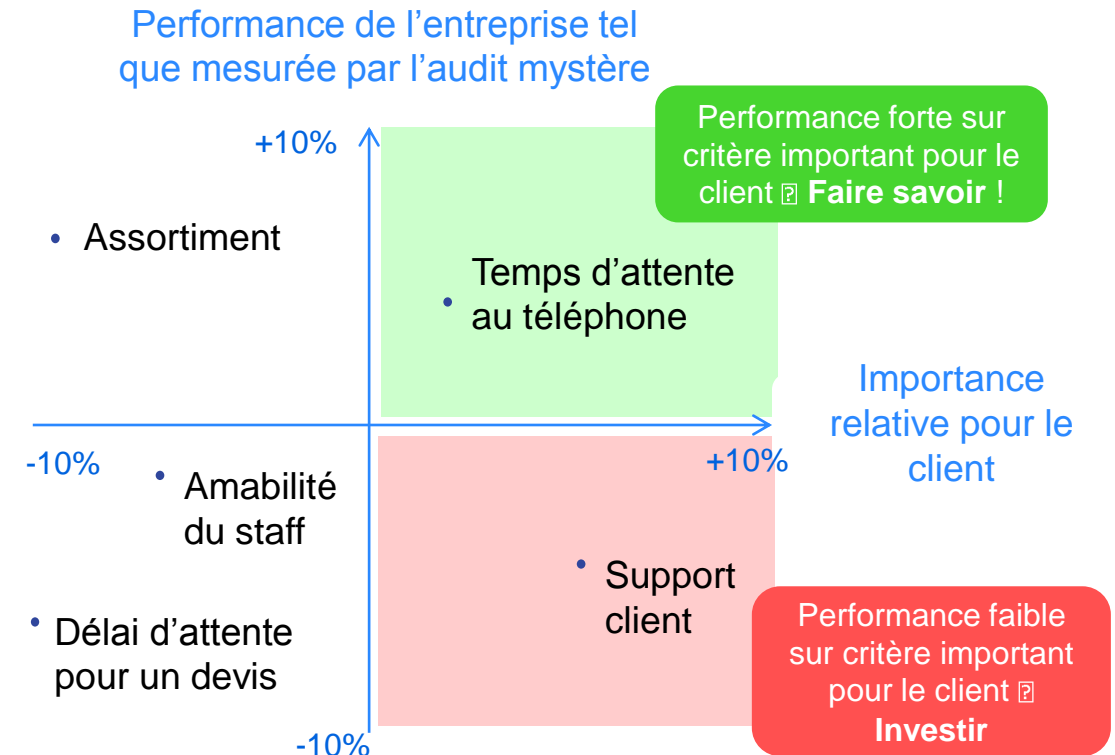
AGIR SUR LES BONS LEVIERS POUR AUGMENTER RAPIDEMENT LA SATISFACTION

L'audit mystère permet d'évaluer si tout au long du parcours client, l'exécution sur le terrain est au niveau de la qualité requise par l'entreprise.

Les enquêtes de satisfaction auprès des clients permet de connaître leur ressenti tout au long de ce parcours. Grâce à des modèles statistiques, nous calculons l'importance des dimensions du parcours impactant le plus la satisfaction et la recommandation.

En combinant les résultats des approches d'audit mystère et des enquêtes de satisfaction, nous bâtissons des plans d'actions opérationnels et ayant un fort ROI

Exemple : L'enquête clients montre que le support client et le temps d'attente au téléphone sont 2 critères importants de satisfaction (parmi 6 mesurés). L'audit mystère vient mesurer ensuite que l'entreprise sous-performe sur le temps d'attente pour un devis, l'amabilité et le support client.



➔ Le croisement des 2 informations met en évidence le support client comme axe prioritaire d'amélioration de l'entreprise

CHOISIR IPSOS POUR VOS PROGRAMMES DE PARCOURS CLIENTS MYSTERE

UN PROGRAMME **Bien conçu**

- Tous les points de contact du parcours client et leur cohérence entre eux
- Des scénarios qui reflètent la diversité et la complexité des situations clients
- Nous pouvons aussi mesurer vos concurrents dans les mêmes conditions

L'EXCELLENCE **Opérationnelle**

- 6000+ clients mystère sélectionnés, certifiés, formés. 2 call centers en France
- Hotline clients mystère. Relecture et validation individuelle de chaque parcours,
- Garantie satisfait ou audit refait
- Reporting à J+3

DES RESULTATS QUI **Impactent !**

- Reporting en ligne, moderne, intuitif, graphique
- Présentations avec recommandations
- Témoignages vidéo des clients mystère



NOTRE OFFRE TYPE



POUR AVOIR DES EXEMPLES DE RÉALISATIONS CONCRÈTES OU PARTAGER UN PROJET, CONTACTEZ-NOUS

Ludovic Dalle

Directeur de la Service Line Channel
Performance- Ipsos France

✉ Ludovic.dalle@ipsos.com

📞 +33 6 72 74 24 56



Renaud Vaschalde

Directeur de clientèle Channel
Performance - Mystery Shopping -
Ipsos France

✉ Renaud.vaschalde@ipsos.com

📞 +33 7 69 25 66 72



Julien Dupuy

Directeur de clientèle
Customer Experience –
Ipsos France

✉ Julien.Dupuy@ipsos.com

📞 +33 6 50 71 50 64

