OPTIMISER VOTRE ORGANISATION

A&F Baromètre client

Enquêtes, visites mystère, tables rondes

Savoir ce que vos clients pensent vraiment, avec un dispositif **construit sur mesure** : selon vos objectifs, votre activité et le rythme qui vous convient.

— Enquêtes de satisfaction

- En magasin, par téléphone ou en ligne
- Un questionnaire court, à vos couleurs, adapté à votre activité

— Visites et appels mystère

- Des scénarios réalistes, construits pour votre métier
- Une grille d'observation adaptée à vos engagements de service

— Tables rondes de clients

- En présentiel ou à distance
- Pour comprendre le pourquoi derrière les avis
- Deux formules : **organisation complète** (préparation, animation et rendu) ou **animation seule**, avec ou sans rendu

SUR MESURE, À VOTRE RYTHME

Un baromètre construit avec vous

Vos objectifs
ce que vous voulez mieux connaître de vos clients

Vos outils
un seul ou plusieurs, combinés selon vos besoins

Votre périmètre
un magasin, un rayon, un service ou un réseau

Votre rythme
une mesure ponctuelle ou un suivi dans la durée

Une offre portée par des outils innovants

OUTILS ET TECHNOLOGIE

- **Une application dédiée** pour réaliser et analyser vos enquêtes et vos audits
- **Vos résultats sur un espace client protégé**, accessible à votre direction
- Selon votre projet : **questionnaire en ligne** par QR code, e-mail ou SMS, **tables rondes en visio**
- A&F **360° et** A&F **iBot** pour faire vivre les résultats avec vos équipes

EN OPTION

- **Des pistes d'action concrètes**, priorisées avec vous
- **Une restitution présentée à vos équipes**

LE RENDU

- **Un rapport clair** : synthèse, points forts, axes de progrès
- **Les commentaires de vos clients**

EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT

La situation	Un réseau de points de vente constate des écarts de satisfaction d'un site à l'autre, sans savoir les expliquer.
Ce que nous faisons	Enquête de satisfaction multicanal, visites client mystère sur les mêmes critères et table ronde avec des clients, le tout restitué sur notre application métier.
Ce que vous obtenez	Un benchmark entre les sites, des écarts enfin expliqués et un plan d'amélioration priorisé pour chaque point de vente.

Exemple illustratif, sans nom de client : chaque mission est construite après une analyse de vos besoins.

+1 500
enquêtes et visites mystère

+500
tables rondes consommateurs

TOUTES NOS PRESTATIONS

Depuis 1997, aux côtés des entreprises

OPTIMISER VOTRE ORGANISATION

A&F RSE

Vos 2 ou 3 leviers prioritaires, déployés pas à pas avec vos équipes : énergie, déchets, équipes, clients.

A&F Certification

Des engagements de service tenus par toute l'équipe : accompagnement en 7 étapes, audits terrain, intermédiaires et blancs.

A&F Qualité, Hygiène & sécurité

Procédures, traçabilité, gestion des non-conformités, audits internes, document unique (DUERP).

A&F Baromètre

Enquêtes de satisfaction, visites et appels mystère, tables rondes de clients, résultats sur un espace client protégé.

A&F Audit

Audits qualité, hygiène et sécurité, inopinés ou programmés, avec un plan d'action priorisé.

A&F iBot, l'assistant des équipes

Vos consignes diffusées instantanément à toute l'équipe, sur smartphone, 24 h/24.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

A&F 360°

Vos locaux filmés en 360° deviennent le support d'intégration de vos équipes : vidéos, fiches et quiz.

A&F Coaching · Excellence terrain

Outiller les équipes au contact des clients : accueil, caisse, rayons, réclamations, satisfaction et amélioration continue.

A&F Préparation mentale

Des outils pour gérer la motivation et le stress : le rush, le client difficile, le refus.

A&F Cohésion d'équipe

Des journées et des ateliers pour souder vos équipes autour d'objectifs communs.

A&F Visites virtuelles 360°

Votre site valorisé en ligne : prises de vues par notre partenaire easyVirtual.tours.

Le catalogue de nos partenaires

Avec nos partenaires PB Conseils et COGITER-18 : sécurité, prévention, conformité, accueil, vente et relation client, management, hygiène alimentaire.

1997
au service de vos clients

120
centres E.Leclerc accompagnés

1 150+
audits réalisés

GALEC
référencé pour la certification de services

Contactez-nous

commercial@actionformation.net
www.actionformation.net

Partout en France · sur mesure, après une analyse de vos besoins