



Enquêtes en ligne



Enquête Via Extranet

L'enquête en ligne permet d'obtenir un baromètre de satisfaction très détaillé tout en réduisant les coûts. Nous avons imaginé E.V.E, une méthode d'enquête qui peut combiner à volonté Mail, SMS et téléphone, pour répondre à vos besoins.

Comment ça marche ?

Les fichiers clients

Vous transmettez vos fichiers à votre rythme et dans le format de base de données de votre choix. Nous nous chargeons d'extraire les doublons et gérons les demandes de retrait de liste.

Cela doit être simple et rapide pour vous !

Le schéma d'enquête

En fonction de vos souhaits et de vos objectifs, nous définissons à l'avance un schéma type d'enquête mettant en œuvre les différents médias.

Voici quelques exemples :

- Envoi d'un mail suivi d'un rappel téléphonique après 72 h sans réponse
- Envoi d'un mail suivi d'une relance SMS au bout de 48 h, puis rappel téléphonique après 96 h sans réponse
- Envoi d'un mail suivi d'une relance mail au bout de 48 h.

Les réponses

La saisie en ligne

Vos clients reçoivent un mail entièrement personnalisé et peuvent répondre en ligne directement. La saisie peut être hébergée sur notre site dédié ou directement sur votre propre site Web.

Les appels téléphoniques

Nous appelons vos clients sur téléphones fixes et portables, suivant des cycles de plusieurs tentatives sur les créneaux les plus porteurs. Nos appels sont émis depuis la région parisienne.

Le questionnaire

Les questionnaires sont élaborés sur mesure et de nombreux paramètres sont personnalisables.

Les réclamations clients

Lorsqu'un client déclenche une réclamation, directement en saisie en ligne, ou en répondant à l'un de nos enquêteurs par téléphone, vous recevez immédiatement un mail d'alerte et vous pouvez en prendre connaissance, la traiter, l'imprimer et l'archiver via notre portail extranet.

La synthèse mensuelle

Chaque fin de mois, nous vous fournissons une synthèse complète qui regroupe les réponses en ligne et les réponses à nos opérateurs.



ADM Conseils

9 rue Saint Vincent – 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Téléphone : 01 39 04 18 18 – Télécopie : 01 39 04 18 19 – Mail : thielec@admconseils.com