

ET SI LA COMPOSANTE LA PLUS PRÉCIEUSE DE VOTRE ORGANISATION ÉTAIT ...

LE CLIENT ?

Customer - Science.

If we don't care about the Customer, someone else will



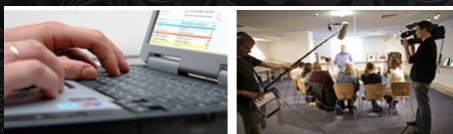
ETUDES ET SONDAGES

Customer-Square propose une offre complète pour vos études et sondages, incluant la préparation de vos opérations, la gestion intégrale des terrains, et l'analyse par nos spécialistes.

Parce que Client commence par Rencontre ...

Les enquêtes téléphoniques / Les enquêtes en face à face
Les enquêtes en ligne / Les clients mystères
Les entretiens semi-directifs
Les réunions de groupes

Customer-Square
Note d'information - REF : CS-DS_ETUDES_V1



ETUDES & SONDAGES

Les enquêtes téléphoniques : système CATI – 40 positions ▶ télé-enquêteurs bi ou trilingues ▶ supervision et formation continue des télé-enquêteurs ▶ système d'écoute à distance permanent ▶ transparence totale ▶ enregistrement audio des questionnaires ▶ B to B et B to C

Les enquêtes en face à face : encadrement du terrain ▶ formation des enquêteurs sur le terrain ▶ présentation des enquêteurs au client ▶ enquêtes papier, pocket PC, audios ▶ réseau d'enquêteurs expérimentés ▶ possibilités d'enquêteurs bilingues

Les enquêtes en ligne : panels diversifiés d'internautes ▶ conception du questionnaire et du message d'accompagnement ▶ emailing ou installation du questionnaire sur site ▶ tableau de bord accessible en ligne ▶ questionnaire HTML ou applet JAVA

Les clients mystères : recrutement et formation en face à face ▶ définition d'un référentiel de notation objectif ▶ contre-mesures contradictoires ▶ visites, rendez-vous, appels téléphoniques, courriers, courriels, fax ▶ profils français ou étrangers ▶ France entière et Afrique

Les réunions de groupes : animation par un psychosociologue de formation ▶ recrutement des participants ▶ organisation logistique, location de salle, enregistrement vidéo ▶ conception du guide d'animation ▶ réception du client dans un salon avec retour vidéo

Les entretiens semi-directifs : prises de rendez-vous ▶ briefing de l'enquêteur avec le client ▶ interviews par des sociologues de formation ou équivalent ▶ enregistrement audio ▶ B to B et B to C ▶ France entière et Afrique

Customer - Science. 

CUSTOMER-SQUARE

Management & Resources, Customer-Oriented Projects.

Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Contact : etudes@customer-square.com

Parce que Client commence par Rencontre ...



LE TERRAIN D'ETUDES

Intégration de l'étude a votre démarche Client globale par Customer-Square

Des enquêteurs fidélisés offrant le maximum de professionnalisme sans cout de sous-traitance externe

Notre équipe participe au terrain autant qu'à l'analyse intégrant ainsi le ressenti de la production

Le respect par notre institut des règles de l'art du métier de sondeur

Un système d'écoute à distance totalement ouvert

La démarche ISO 9001 :2008 engagée depuis 2009.

Customer-Square
Note d'information - REF : CS-DS_ETUDES_V1

NOS LIVRABLES

Le cahier de tris statistiques

Présentation des résultats de toutes les questions au niveau global
Tris à plat et tris croisés par les questions de classification choisies avec le client
Présentation en données brutes et en données redressées

Le fichier des réponses

Fichier sous Excel ou SPSS
Fichier des questionnaires qualifié (contacté, répondant, NPAI, anonymisation des données)

Note de synthèse

Méthodologie de l'opération (mode d'administration, volume, quotas, calendrier, cible, commentaires terrain)

Diagnostic

Recommandations d'axes d'adaptation
Graphiques importants par catégorie de clients et globaux
Une réunion finale de débriefing avant la remise du rapport final.

Rapport d'étude global

Analyse des résultats à chaque niveau, permettant un diagnostic et une stratégie d'amélioration de l'offre et de la communication locale;
Recommandations d'actions et réflexion sur la signification des résultats ;
Intégration d'extraits audio des interviews représentatives dans le rapport ;
Accompagnement à l'interprétation et à la diffusion dans le service;
Présentation orale.



LES ENQUETEURS / NOS EQUIPES

CUSTOMER-SQUARE fonctionne avec un réseau d'enquêteurs salariés ou indépendants en France, un réseau de partenaires par échange d'enquêteurs et par des recrutements directs sur le terrain.

Les enquêteurs sélectionnés par CUSTOMER-SQUARE sont choisis parmi le « noyau dur » d'enquêteurs régulièrement mobilisés sur les enquêtes sensibles (certification SNCF, l'Oréal Professionnel, Novartis, Thalys, Gdf-Suez, etc...).

Nos moyens :

- 40 postes d'enquêtes téléphoniques en CATI
- 60 télé-enquêteurs formés et entraînés
- 30 télé-enquêteurs de langue étrangère
- 300 enquêteurs en face à face répertoriés
- 25 enquêteurs mystères
- 3 chargés d'études

Cadrage et revue questionnaire

Production et suivi production

Cloture de l'opération et restitution des données

(optionnel) analyse des données