

UE
2022

UNIVERSITÉS D'ÉTÉ

6 • 7 • 8 septembre 2022
Palais des congrès • Paris



**ORDRE DES
EXPERTS-COMPTABLES** *ec*
Région Paris Ile-de-France

CRCC
COMPAGNIE
REGIONALE DES
COMMISSAIRES AUX
COMPTES
PARIS

CRCC
COMPAGNIE
REGIONALE DES
COMMISSAIRES AUX
COMPTES
DE VERSAILLES
ET DU CENTRE



Enchantez vos clients !

Où l'importance de la satisfaction client

Vos hôtes





La satisfaction client : pourquoi ?

Pourquoi mettre en œuvre une stratégie de satisfaction client ?



Fidéliser vos clients



Limiter le churn



Acquérir de
nouveaux clients



La satisfaction client : Comment mesurer ?

Comment mesurer et piloter la satisfaction de mes clients ?

Calcul du NPS

« Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez la marque X à un ami, un collègue ou un proche ? »





**Augmenter la satisfaction de
mes clients : quels sont mes leviers ?**

Augmenter la satisfaction de mes clients : quels sont mes leviers ?



Le management
et la motivation de vos
collaborateurs



Les outils



Le matériel et
les process



Merci !