



c9-group.com

# CUSTOMER PERCEPTION ANALYSIS (CPA)

**Vos clients, est-ce que vous les connaissez vraiment bien ?  
Pouvez-vous identifier leurs besoins ?  
Sont-ils satisfaits et dans quelle mesure ?  
Savez-vous comment ils perçoivent votre organisation ?**

We transform  
(y)our customers  
**into fans**

Probablement vous allez répondre OUI avec conviction tout en vous fiant aveuglément à votre instinct.  
Et si maintenant on pouvait prouver objectivement ce OUI ?  
Où vous pourriez découvrir beaucoup plus comme, par exemple, les petites irritations ou les envies silencieuses ?  
Et si maintenant ces nouvelles perspectives pouvaient mener à des actions, qui pourraient lier vos clients à long terme à votre entreprise ?  
Qu'en penseriez-vous si vos clients pouvaient devenir vos fans et enthousiasmer les autres ?

L'analyse CPA vous offre cette possibilité.  
Le concept est génial grâce sa simplicité :  
**Demandez à des experts indépendants de mesurer la perception et l'opinion de vos clients vis-à-vis de vos service, produits, organisation, ...**  
Ils vont parcourir de manière structurée les points de contact de leurs parcours client : le premier contact, le suivi des réclamations, la facturation, ...  
Vous serez étonné de ce qui peut en ressortir.  
Ensuite, les experts établiront une analyse objective qui résultera en un plan d'action sur mesure pour votre entreprise.

## Analyse de la perception client (CPA) : les avantages

- **Exécuté par des experts impartiaux**  
= objectif  
= facilement accessible pour les clients
- **Sur mesure pour votre entreprise**  
= vous déterminez ce que vous voulez savoir et de la part de qui  
= vous atteindrez une meilleure vision au niveau client
- **Éléments constructifs de l'avenir**  
= la satisfaction et loyauté des clients augmentent  
= vos produits, services, entreprise, ... seront adaptée aux attentes actuelles et futures et aux besoins de votre client

## Analyse de la perception client (CPA) : un atout ISO 9001

Chaque société qui ambitionne un certificat ISO 9001 ou qui souhaite le renouveler doit, pour ce faire, exécuter une analyse de satisfaction client.  
Pourquoi ne pas remettre cela à des experts externes ?  
Ils parcourent, de manière structurée, les points de contact de votre parcours client : le premier contact, le suivi des réclamations, la facturation, ...  
Vous pouvez utiliser l'analyse comme instrument stratégique pour l'avenir, en tant qu'instrument de référence, un outil précis de suivi.



## Analyse de la perception client (CPA) : déroulement

Chaque **paquet standard** parcourt six phases :

### 1. Prise d'information

Ensemble avec un consultant C9 vous déterminez la direction : ce que vous souhaitez savoir, de qui et dans quel but. Vous discutez des questions et des modalités (en ligne ou par téléphone).

### 2. Inviter les clients

Vous annoncez la CPA auprès de vos clients. Nous nous occupons du modèle (invitation) et du mail sur mesure adapté au destinataire.

### 3. Planifier les rendez-vous

Nos analystes C9 se mettent d'accord avec les clients quant à la date et l'heure de l'analyse.

En plus du paquet standard, vous avez la possibilité d'ajouter des **options** :

- Une interview VIP, où un consultant C9 senior en management effectuera l'interview en profondeur sur place chez le client
- Une CPA interne à l'entreprise où vous pourrez « tester » vos collaborateurs (commerciaux) sur leurs connaissances de vos clients

### 4. Interview

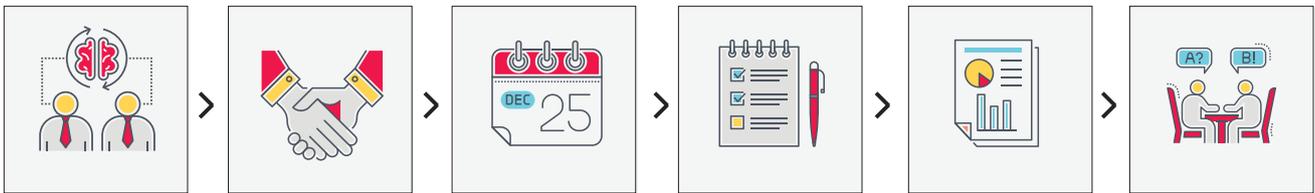
Nos analystes exécutent la CPA en ligne ou par téléphone. (durée : 20 à 30 minutes)

### 5. Analyse

Le consultant C9 et l'analyste C9 rassemblent et analysent les réponses des clients et les répertorient dans un rapport auquel on pourra éventuellement attacher des actions d'amélioration.

### 6. Débriefing

Le consultant C9 parcourt avec vous le rapport et le plan d'action proposé. Ensemble vous établirez une trajectoire d'amélioration.



## Analyse de la perception client (CPA) : tarifs (hors TVA)

Les tarifs dépendent du nombre de clients qui doivent être contactés durant l'analyse CPA. Nous pouvons bien entendu faire un tarif sur mesure également.



“ Le CPA de C9 nous a apporté des informations stratégiques qui nous a permis de prendre des actions à court terme et d'adapter nos objectifs à long terme. Nous avons également apprécié la possibilité d'établir notre questionnaire biennal ensemble avec les experts, qui se sont ensuite occupé de tout le suivi et nous ont finalement remis un document de travail particulièrement intéressant. ”

**Freya Baele**, *Technical Sales Manager, Vetex*

| CPA packages  | Tarifs                |
|---|-----------------------|
| Jusqu'à 25 clients  | standard :<br>2 480 € |
| Jusqu'à 50 clients  | standard :<br>3 450 € |
| Jusqu'à 100 clients   | standard :<br>4 900 € |
| Optional  | Tarifs                |
| Option VIP (par client)                                       | 450 €                 |
| Option CPA interne à l'entreprise (par employé et par client) | 45 €                  |

**Intéressé ?** Demandez une offre de prix ou fixez un rendez-vous sans aucun engagement, afin de faire connaissance.

