

## SATMETRIX ET NET PROMOTER

Net Promoter® est à la fois une mesure de la fidélité client et une discipline visant à exploiter le feedback client afin d'assurer une croissance rentable à l'entreprise. Le concept, développé par Satmetrix®, Bain & Company et Fred Reichheld, a été adopté par les plus grandes entreprises du monde en tant que standard de mesure et d'amélioration de la fidélité client.

### Calculez votre Net Promoter Score

Le Net Promoter Score classe vos clients en trois catégories, en fonction de leur prédisposition à recommander votre entreprise.

#### Les Promoteurs (score de 9 ou 10)

sont des clients fidèles qui renouvèlent leurs achats et recommandent votre entreprise à autrui.

#### Les Passifs (score de 7 ou 8)

sont des clients satisfaits mais pas totalement convaincus, susceptibles de se tourner vers la concurrence.

#### Les Détracteurs (score de 0 à 6)

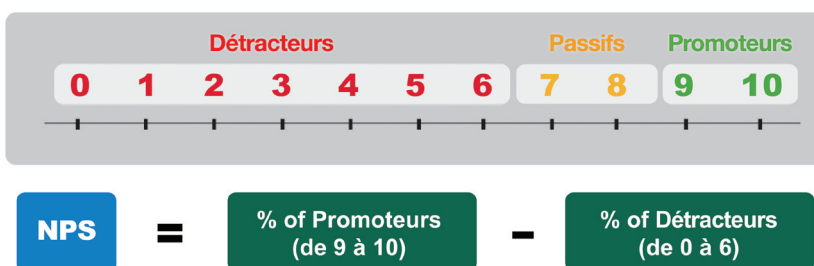
sont des clients mécontents qui peuvent faire obstacle à votre croissance et nuire à votre image par un bouche-à-oreille négatif.

Pour calculer votre Net Promoter Score, prenez le pourcentage de vos clients Promoteurs et déduisez-en le pourcentage de vos clients Détracteurs.

Le **Net Promoter Score**, ou NPS®, est une mesure simple qui permet de responsabiliser les entreprises et les employés sur la manière dont ils gèrent leurs clients. Il a acquis sa popularité grâce à sa simplicité et à sa corrélation avec une croissance rentable. Les employés, à tous les niveaux de l'organisation, le comprennent ; il s'agit d'une première étape vers un changement centré sur le client et une amélioration des performances.

Le Net Promoter Score repose sur le principe fondamental selon lequel les clients peuvent être répartis en trois catégories : les Promoteurs, les Passifs et les Détracteurs. En posant une simple et unique question : « Recommanderiez-vous notre entreprise/marque à vos amis ou collègues », vous pouvez suivre ces groupes de près et extraire une mesure précise des performances de votre entreprise grâce au feedback de vos clients. Ces derniers attribuent une note sur une échelle de 0 à 10. Pour calculer votre Net Promoter Score, il vous suffit de retenir le pourcentage de clients Promoteurs et d'en déduire le pourcentage de clients Détracteurs.

### Recommanderiez-vous notre entreprise/marque à vos amis ou collègues ?



### Net Promoter : aller au-delà de l'expérience client

Jamais auparavant l'expérience client n'avait eu autant d'influence qu'aujourd'hui. Net Promoter est devenu la référence lorsqu'il s'agit d'aider les entreprises à comprendre en quoi l'expérience client agit sur la fidélité, et le rôle essentiel qu'elle joue dans le succès commercial et le développement de la croissance de l'entreprise. Les médias sociaux et le Web ont renforcé le pouvoir du bouche-à-oreille. D'un simple clic de souris, les clients ont la possibilité de partager l'expérience qu'ils ont de votre marque. Il est important de savoir comment vos clients vous jugent, mais il est encore plus important de comprendre ce qui motive leur fidélité et ce que vous pouvez faire pour améliorer leur expérience. Le calcul de votre Net Promoter Score est certes une étape importante, mais le plus important est ce que vous décidez de faire au quotidien pour améliorer votre score.

### La discipline

Notre objectif premier, en développant le Net Promoter Score, était d'identifier une mesure de la fidélité qui soit en très étroite relation avec la croissance financière. Net Promoter EST cette mesure ; mais, dans les années qui ont suivi son développement, nous sommes arrivés à la conclusion que Net Promoter était bien plus qu'un simple score.

En réalité, Net Promoter est à la fois une mesure de la fidélité ET une discipline organisationnelle. En effet, le simple fait de mesurer votre score ne vous mènera pas au succès ; ce sont les actions que votre entreprise met en place pour améliorer ce score qui génèreront des résultats. Pour mettre toutes les chances de réussite de votre côté, il vous faudra observer la discipline qui y est associée afin d'être en mesure de mettre en œuvre les améliorations à tous les niveaux de l'entreprise, de fidéliser davantage de clients et de favoriser votre croissance.

### Le cadre du succès du Net Promoter

Notre expérience a prouvé que les véritables bouleversements de l'expérience client et des performances d'une entreprise ne voient le jour que si Net Promoter impacte l'ensemble de vos opérations. En d'autres termes, il s'agit de concentrer tous vos efforts sur un modèle opérationnel qui mobilise votre entreprise tout entière autour de l'amélioration de la relation client.

Les entreprises qui s'occupent le mieux de leurs clients font confiance à Satmetrix. La technologie Satmetrix, doublée d'une expertise incomparable, a été choisie par de nombreuses sociétés multinationales pour accélérer le succès de leurs programmes d'expérience client très complexes.



## Ancré sur l'expérience et les meilleures pratiques

Nous avons développé le Modèle Opérationnel Satmetrix dans le but de capturer les éléments essentiels à la réussite du programme Net Promoter. Notre cadre repose sur l'expérience, la recherche et les meilleures pratiques métiers. Il est le fruit de notre travail sur plusieurs milliers de déploiements de Net Promoter. Que vous décidiez de mesurer votre NPS ou une autre mesure de fidélité client, ce modèle est un excellent cadre de travail pour faire de votre entreprise une organisation centrée sur ses clients.

## La technologie et l'expertise Satmetrix au service de votre Programme Net Promoter

Pour que votre programme soit une réussite, vous aurez besoin de l'engagement de vos plus hauts dirigeants, de bons processus commerciaux et de l'infrastructure technologique proposée par Satmetrix pour vous permettre de capturer efficacement le feedback de vos clients, d'identifier les processus à améliorer et de distribuer les informations pertinentes aux employés pour qu'ils puissent assurer un suivi auprès des clients. Notre logiciel de gestion de l'expérience client, Satmetrix Xperience™, associé à l'excellence de nos services professionnels, propose une solide approche lorsqu'il s'agit d'exploiter toute la puissance de Net Promoter.

Satmetrix Xperience est une puissante application logicielle qui intègre des capacités d'enquêtes transactionnelles, relationnelles et ad hoc, un puissant moteur d'analyse de texte, visant à catégoriser et à faire un compte-rendu des verbatims clients pour obtenir des points de vue plus affinés, ainsi que des comptes-rendus et des analyses dynamiques faciles à exploiter. Il s'agit du seul logiciel capable de vous offrir tout cela, et bien plus encore.

- **Il fournit une vision globale** de l'opinion du client à travers divers points de contact, pour une perception complète de l'expérience client. Vous pouvez l'intégrer à une gestion de la relation client (CRM) et à des données financières afin de voir l'impact que l'expérience client peut avoir sur les performances de votre entreprise.
- **Il permet un accès immédiat** à des informations exploitables par vos employés et les intègre à leurs activités, afin de favoriser une action rapide. Grâce à l'intégration aux e-mails et à Outlook, les employés reçoivent des alertes en temps réel sur les problèmes qui se présentent aux clients, accompagnées de recommandations d'actions à entreprendre pour une résolution optimale. L'intégration avec PowerPoint offre une méthode rapide et évolutive de création et de distribution de rapports par fonction.
- **Il accélère votre succès** grâce à des outils intégrés qui permettent de tirer profit de votre expertise dans la bonne mise en œuvre de programmes d'expérience client complexes. Notre vaste bibliothèque de questions, basée sur les meilleures pratiques métiers, vous permettra de construire des questionnaires efficaces, garantissant l'optimisation des taux de réponse pour disposer d'un feedback exploitable.

Satmetrix Xperience est une application logicielle proposée en mode SaaS (software-as-a-service) normalisée, évolutive et sécurisée ; cela signifie qu'aucun équipement matériel ni aucune assistance informatique particuliers ne sont requis. Sa nature clé en main, sa vitesse de déploiement et son hébergement financièrement optimisé en font un investissement judicieux qui ne nécessite aucun effort. Nous offrons un continuum en matière de formation, de mise en œuvre de services et de conseils basés sur les meilleures pratiques métiers, pour soutenir vos efforts et étendre votre capacité à gérer le feedback client, à identifier les tendances, à éviter les pièges et à repérer les opportunités. Notre métier est focalisé sur la mise en œuvre de programmes d'expérience client de qualité.

### À propos de Satmetrix

Satmetrix est le principal fournisseur de programmes de gestion d'expérience client efficaces. Satmetrix est également co-développeur de Net Promoter®. Satmetrix offre une combinaison gagnante entre logiciel (en mode SaaS) et meilleures pratiques métier en matière de conseil, afin de fournir un feedback client exploitable destiné à booster la croissance, favoriser l'innovation et amplifier le bouche-à-oreille positif. Satmetrix a largement fait ses preuves en matière d'accélération de succès à grande échelle et d'intégration de programmes d'expérience client : plus de 700 entreprises ont bénéficié de son expertise, dans plus 40 langues.

#### Siège social

**San Mateo**  
1100 Park Place  
San Mateo, CA 94403  
États-Unis

[T] +1 650 227 8300  
[F] +1 650 227 8301

**New York**  
450 Seventh Avenue, Suite 1601  
New York, NY 10123  
États-Unis

[T] +1 646 935 3500  
[F] +1 646 935 3501

#### Siège européen

**Londres**  
3rd Floor, Colet Court  
100 Hammersmith Road  
Londres, W6 7JP  
Royaume-Uni

[T] +44 (0)845 371 1040  
[F] +44 (0)845 371 1041

**Paris**  
112, avenue Kleber  
75116 – Paris cedex 16  
France

[T] +33 (0)1 47 55 30 00  
[F] +33 (0)1 47 55 74 39

**Inde**  
G1, Thejaswini  
Technopark Campus  
Trivandrum, Kerala 695581  
Inde

[T] +91 471 401 6700  
[F] +91 471 401 6701

