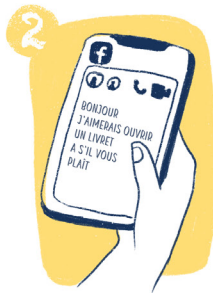




# COMMENT CA MARCHE ?



## "CLIENT MYSTÈRE"



- LES APPELS SONT ENREGISTRÉS ✓
- LES TCHATS SONT SAUVEGARDES ✓
- LES VISITES EN BOUTIQUE SONT CONSIGNÉS ✓



NOTRE MÉTHODOLOGIE EST LA SUIVANTE : NOUS TESTONS LES CANAUX PROPOSÉS POUR INFORMER ET PRENDRE EN CHARGE LES QUESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS ET METTONS EN COMÉTISSION LA QUASI TOTALITÉ DES OPÉRATEURS D'UN SECTEUR À CONCURRENCE D'AU MOINS 2/3 DU MARCHÉ. MÊME S'ILS NE SONT PAS INSCRITS !



ENFIN LA CÉRÉMONIE OÙ LES LAURÉATS REÇOIVENT LEURS TROPHÉE ET LE DROIT D'UTILISER LE LOGO "MEILLEUR SERVICE CLIENT" DURANT DOUZE MOIS, DEVANT LA PRESSE GRAND PUBLIC ET SPÉCIALISÉE

\*ÉTUDE RÉALISÉE PAR UN CABINET INDÉPENDANT

\*\*100% DES ENTREPRISES DANS LES SECTEURS AVEC MOINS DE 5 ACTEURS, ET DANS LES AUTRES SECTEURS, INDÉPENDAMMENT DES INSCRIPTIONS, TOUS LES ACTEURS À CONCURRENCE DE 66% DE PART DE MARCHÉ