



## Exemple d'actions de conseil réalisées

### DIAGNOSTIC DES PRATIQUES DE FIDÉLISATION CLIENTS

#### Objectifs

Valider les pratiques mises en œuvre en termes de fidélisation Clients. Identifier les écarts et accompagner les exploitants à l'amélioration des pratiques.

#### Pratiques de fidélisation

- Visites Clients
- Contrôles Qualité
- Réclamations
- Enquêtes de satisfaction
- Renégociations

#### Déroulement de l'action de conseil

##### ~ Phase 1 : "Etat des lieux - diagnostic" des pratiques de l'entreprise.

- a) Visites Clients,
- b) Contrôles Qualité,
- c) Réclamations, Enquêtes et audits de satisfaction,
- d) Renégociations de contrats.

*Tous les acteurs de l'agence sont diagnostiqués sur leurs pratiques et en fonction de leurs missions*

##### ~ Phase 2 : Etude et validation des "bonnes pratiques" de fidélisation. Analyse et cartographie par missions, des pratiques Agence

##### ~ Phase 3 : Mise au point d'un plan d'accompagnement agence.

##### ~ Phase 4 : Accompagnement individualisé de l'agence.

##### ~ Phase 5 : Suivi de l'agence à 12 mois.

##### ~ Débriefing

Analyse et vérification de l'atteinte des objectifs.

#### Approche méthodologique

- 1 consultant Néobis Conseil.
- Accompagnement réalisé auprès de l'ensemble du staff de l'agence.
- Analyse des documents internes de l'entreprise.
- Formalisation d'un diagnostic complet reprenant les axes de préconisation.
- Action de conseil pouvant être décomposée par étape. Vous pouvez choisir de réaliser tout ou partie des phases proposées.