



# Offrez-vous un client mystère

Un outil d'amélioration de votre service à la clientèle

En 2019, les jardinerie font face à une concurrence importante. L'expérience vécue en magasin par les clients est donc capitale. C'est l'occasion pour vous de les conquérir, de les fidéliser et de vous différencier de vos concurrents.

L'IQDHO vous propose de mesurer la qualité de vos prestations en réalisant un diagnostic de votre service client actuel en toute objectivité.

**La démarche** lors de la visite consiste à :

- Analyser l'attitude de l'équipe et l'importance d'une excellente approche client (présentation, exécution-connaissance, savoir-plaire);
- Analyser l'accueil et l'ambiance en magasin;
- Analyser l'expérience de magasinage;
- Analyser la relation client / conseils;
- Analyser la propreté de l'établissement et de ses abords;
- Analyser le parcours final du client (caisse, service, etc.).

Suite à la visite, un rapport sera remis dans un délai de 48 heures.

**Les résultats** permettront à l'entreprise de :

- Prioriser vos actions d'amélioration continue du service à la clientèle;
- Améliorer, sensibiliser vos équipes à l'importance d'une bonne approche client;
- Améliorer les points faibles observés par l'enquêteur;
- Possibilité d'un retour sur investissement élevé en saison.

**Le forfait comprend :**

- La gestion et la rémunération de l'enquêteur;
- Les frais d'achats à effectuer lors de l'enquête (*pour une demande supplémentaire au coût estimé dans le forfait, l'entreprise sera refacturée à part*);
- L'enquêteur s'engage à respecter les consignes du scénario d'achats;
- Le traitement et la vérification des enquêtes;
- La remise des résultats incluant quelques suggestions d'amélioration;
- 200 km de déplacement aller/retour sans frais;
- Une subvention pour les producteurs détaillants détenteurs de NIM avec l'acceptation du Réseau Agriconseils.



# Offrez-vous un client mystère

Un outil d'amélioration de votre service à la clientèle

## Tarification individuelle du service client mystère

### Service client mystère forfaitaire

1 visite	Évaluer votre compétiteur	3 visites
1 évaluation à votre commerce	1 évaluation chez votre compétiteur principal	3 évaluations à votre commerce
1 rapport d'évaluation	1 rapport d'évaluation	3 rapports d'évaluation
200 km de fais de déplacement aller/retour inclus. <i>Si des kilomètres supplémentaires s'appliquaient, voir les notes ci-dessous.</i>	Doit être effectué la même journée que votre entreprise	200 km frais de déplacement aller/retour inclus par visite. <i>Si des kilomètres supplémentaires s'appliquaient, voir les notes ci-dessous.</i>
<b>275\$</b> <input type="checkbox"/>	<b>185\$</b> <input type="checkbox"/>	<b>825\$</b> <input type="checkbox"/>

Les périodes de visite seront décidées avec les entreprises dès la signature du contrat.

Je suis déjà membre de l'IQDHO

Nom du répondant :

Nom de l'entreprise :

Signature du répondant :

### Notes

- Les jardinerie qui veulent obtenir le service client mystère ce printemps doivent en **faire la demande avant le 16 avril 2019**.
- Les taxes TPS et TVQ ne sont pas incluses dans les montants.
- Les frais de déplacement sont de 0,44 \$/km. Ces frais peuvent être divisés par le nombre de clients visités lors d'une journée.



Informations : tél 450-778-6514 ou [bmongeau@iqdho.com](mailto:bmongeau@iqdho.com)