



# Enquêtes en ligne



## Enquête Via Extranet

L'enquête en ligne permet d'obtenir un baromètre de satisfaction très détaillé tout en réduisant les coûts. Nous avons imaginé E.V.E, une méthode d'enquête qui peut combiner à volonté Mail, SMS et téléphone, pour répondre à vos besoins.

---

## Comment ça marche ?

---

### **Les fichiers clients**

Vous transmettez vos fichiers à votre rythme et dans le format de base de données de votre choix. Nous nous chargeons d'extraire les doublons et gérons les demandes de retrait de liste.

**Cela doit être simple et rapide pour vous !**

### **Le schéma d'enquête**

En fonction de vos souhaits et de vos objectifs, nous définissons à l'avance un schéma type d'enquête mettant en œuvre les différents médias. Voici quelques exemples :

- 1/ Envoi d'un mail suivi d'un rappel téléphonique après 72 h sans réponse
- 2/ Envoi d'un mail suivi d'une relance SMS au bout de 48 h, puis rappel téléphonique après 96 h sans réponse
- 3/ Envoi d'un mail suivi d'une relance mail au bout de 48 h.

**Les combinaisons sont très nombreuses !**

### **Les réponses**

#### **La saisie en ligne**

Vos clients reçoivent un mail entièrement personnalisé et peuvent répondre en ligne directement. La saisie peut être hébergée sur notre site dédié ou directement sur votre propre site Web.

#### **Les appels téléphoniques**

Nous appelons vos clients sur téléphones fixes et portables, suivant des cycles de plusieurs tentatives sur les créneaux les plus porteurs. Nos appels sont émis depuis la région parisienne

### **Le questionnaire**

Les questionnaires sont élaborés sur mesure et de nombreux paramètres sont personnalisables.

### **Les réclamations clients**

Lorsqu'un client déclenche une réclamation, directement en saisie en ligne, ou en répondant à l'un de nos enquêteurs par téléphone, vous recevez immédiatement un mail d'alerte et vous pouvez en prendre connaissance, la traiter, l'imprimer et l'archiver via notre portail extranet.

### **La synthèse mensuelle**

Chaque fin de mois, nous vous fournissons une synthèse complète qui regroupe les réponses en ligne et les réponses à nos opérateurs.



#### **ADM Conseils**

9 rue Saint Vincent – 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Téléphone : 01 39 04 18 18 – Télécopie : 01 39 04 18 19 – Mail : thielec@admconseils.com