





1. Évaluer les attributs actuels moteurs à la satisfaction de vos clients.

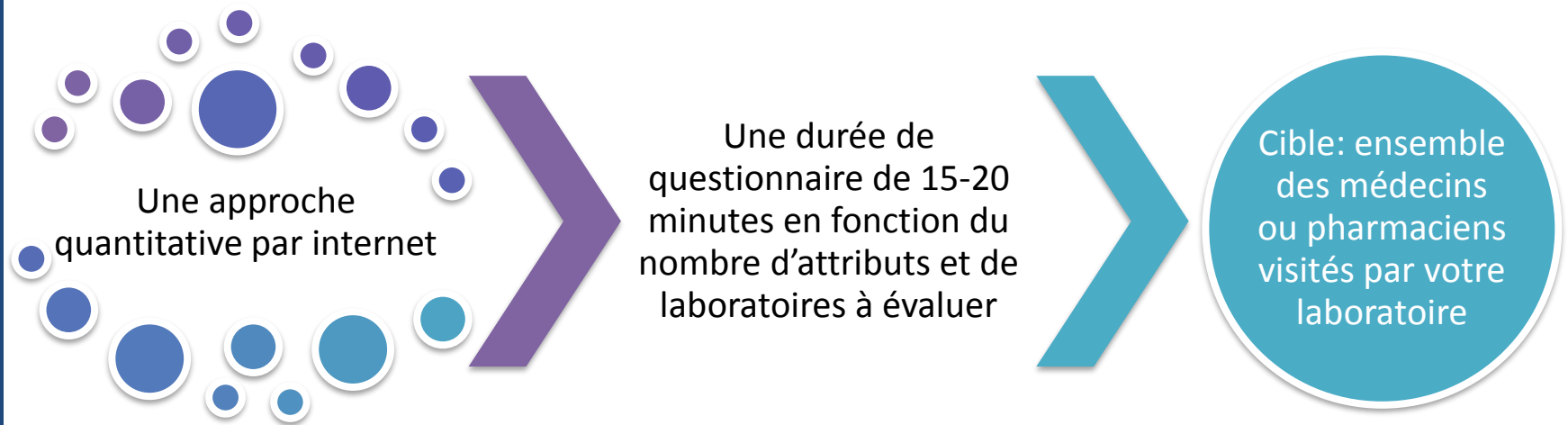
2. Évaluer la perception et les performances actuelles de votre laboratoire incluant la force de vente, et de vos principaux concurrents.

3. Calculer le score de satisfaction de votre laboratoire par rapport à vos principaux concurrents sur les principaux indicateurs de performance clés (KPIs).

4. Fournir des recommandations en identifiant les leviers / spécificités actuels de la satisfaction de votre laboratoire et les attentes à satisfaire.

CSAT100®

Approche Méthodologique



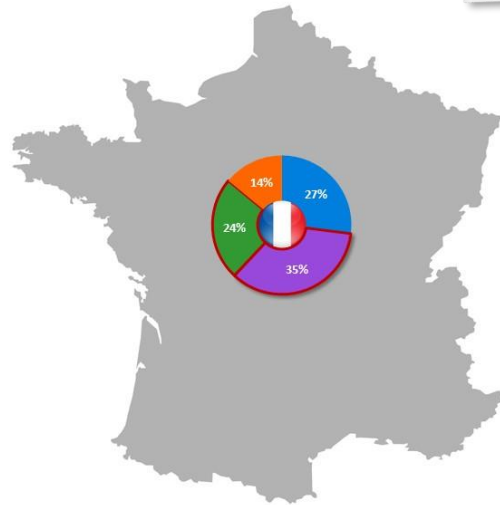
Recrutement par email et téléphone basé sur un listing fourni par votre laboratoire avec au minimum 10 noms avec adresse email pour un répondant

CSAT100®

Part des Contacts et Satisfaction Globale

- Part des contacts (par région et par segment de clients)
- Satisfaction globale (par région et par segment de clients)

Part des contacts

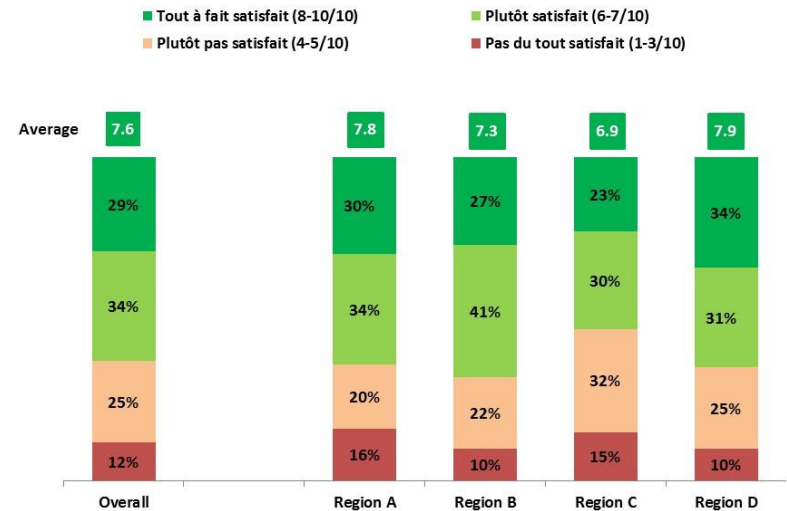


Plus haute part de visite pour le Laboratoire A

Attention à la performance du concurrent mis en évidence

Laboratoire A Laboratoire B Laboratoire C
Laboratoire D Autre

Satisfaction globale

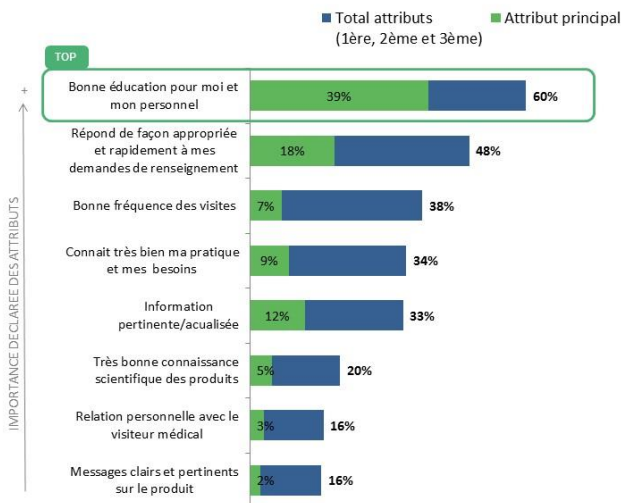


CSAT100®

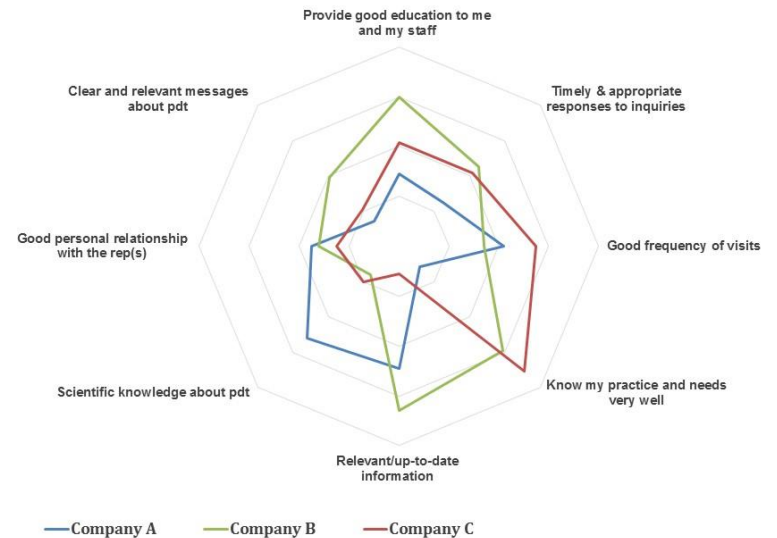
Evaluation de la satisfaction clients

- Hiérarchie des attributs liés à la satisfactions clients (déclaratif et/ou corrélation)
- Évaluation de votre laboratoire (et de vos principaux concurrents) incluant la force de vente sur les attributs moteurs à la satisfaction d'un laboratoire
- Brand mapping: territoire appartenant à chaque laboratoire

Importance des attributs



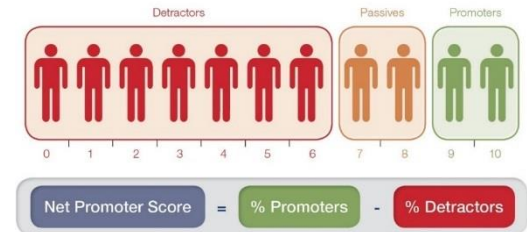
Evaluation du laboratoire en terme de satisfaction



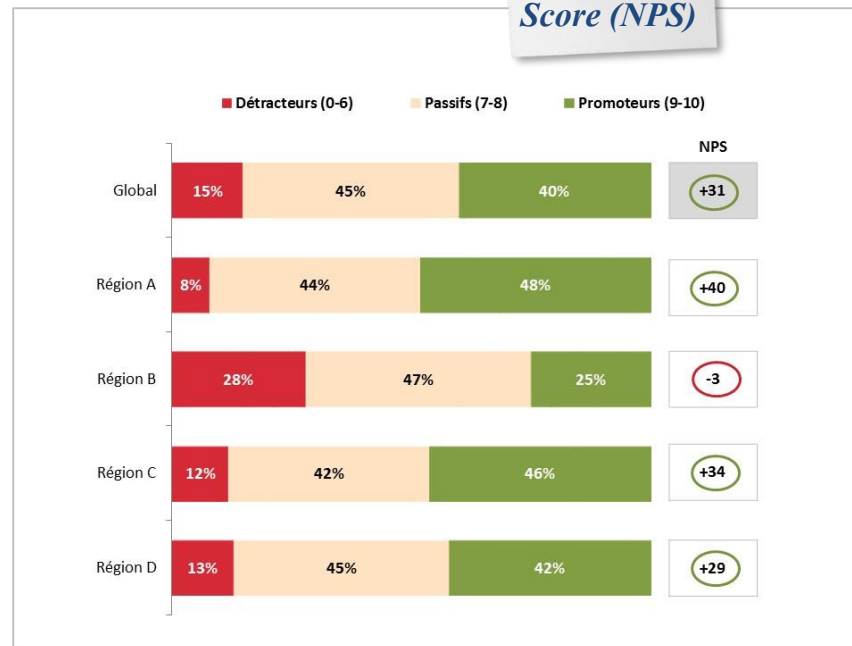
CSAT100[®]

Impact de la satisfaction

- Net Promoter Score (NPS): évaluation de la satisfaction et de la loyauté du client
 - Chaque personne sondée répond à la question “Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce laboratoire à un collègue?” sur une échelle de 0 à 10



*Net
Promoter
Score (NPS)*



RELY ON OUR EXPERTISE.

THE NEXT TIME YOU WISH
TO KNOW WHAT HEALTHCARE
PRACTITIONERS AND PATIENTS
THINK AND WHY

JUST ASK US.



STEPHANE BAUDOIN
International Business Unit Director
P +33 (0)4 72 38 36 89
E sbaudouin@biosat-survey.com

VINCENT PIRJANTZ
Partner
P +33(0) 4 72 38 36 86
E vpirjantz@biosat-survey.com



14 chemin Professeur Depéret
69160 Tassin la Demi-Lune - France
P +33 (0)4 72 38 36 86

biosat-healthcare.com