



CUSTOMERSAT®

Suivre en temps réel le niveau de satisfaction de vos clients lors des visites et leurs attentes

CustomerSat® est un outil innovant et unique d'évaluation qui permet de mesurer **en temps réel le niveau de satisfaction et les attentes de vos clients lors des visites**, notamment :

- le niveau de satisfaction
- les raisons d'un mécontentement éventuel
- une évaluation de la visite
- l'impact de la visite
- une comparaison avec vos principaux concurrents



Cette enquête de satisfaction peut être mise en place de **façon permanente** ou par **vagues ponctuelles**.

Elle peut porter sur les visites **en face à face** comme sur les **"visites" connectées**.

CUSTOMERSAT®

Ajustement du questionnaire

CustomerSat® est un outil flexible :

- Bio'sat **adapte le questionnaire à vos objectifs**
 - ✓ Sur la base de son expérience, Bio'sat fournit des questions et des attributs existants liés à la satisfaction de la visite et vous conseille et vous soutient

- Bio'sat peut **mesurer la satisfaction de la visite de votre force de vente avec vos principaux concurrents**
 - ✓ Bio'sat peut inclure des questions sur le niveau de satisfaction de vos clients lorsqu'ils sont visités par vos principaux concurrents et ainsi comparer les résultats.
 - Ce benchmark étant le plus approprié - même cible pour votre laboratoire et vos principaux concurrents

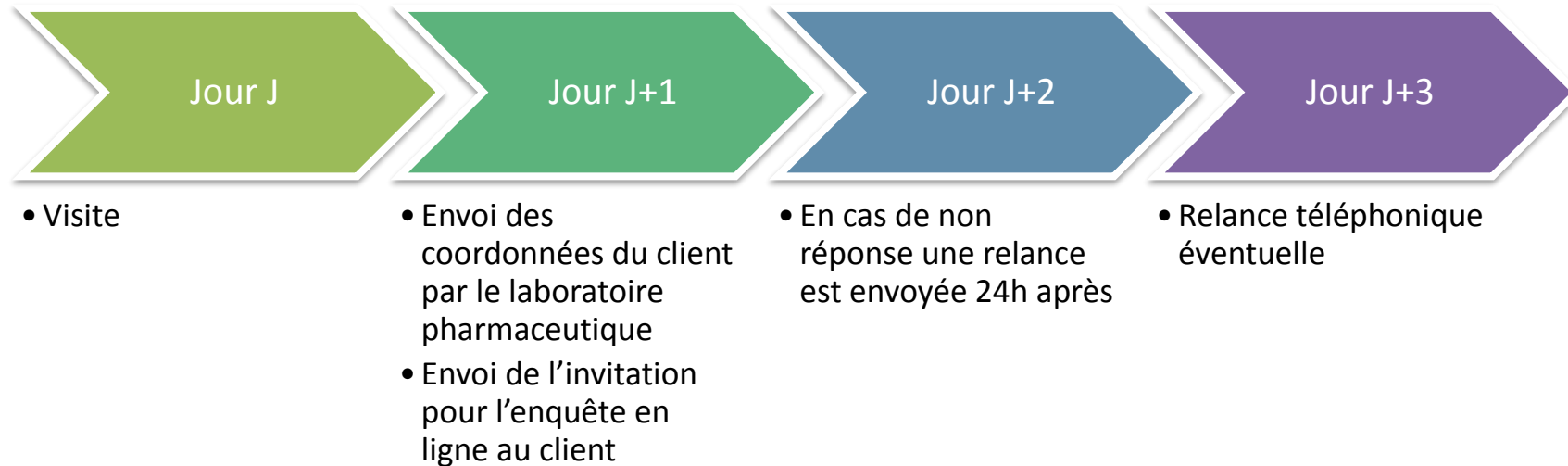


BENCHMARK

CUSTOMERSAT®

Approche méthodologique

Toutes les personnes visitées sont interrogées 1 à 3 jours après la visite via un questionnaire en ligne

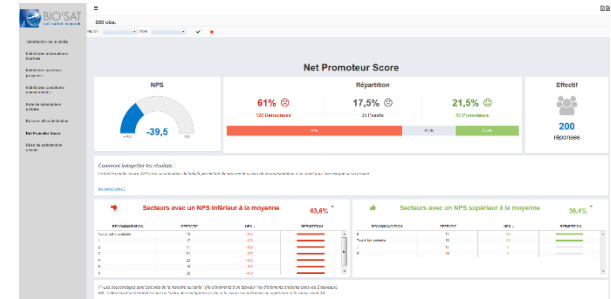


"une invitation maximum tous les 2 mois pour un même client"

Plateforme Web

Accès à une plateforme Web personnalisée avec vos résultats sous forme de tableaux de bord

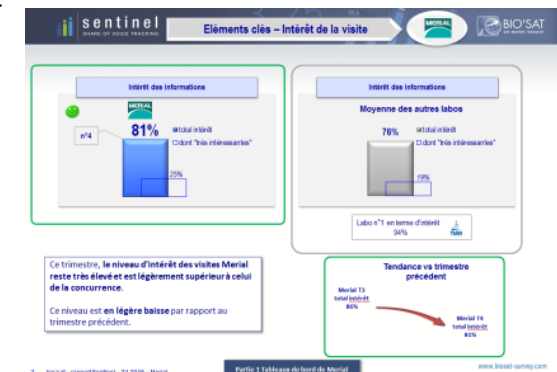
- Possibilité d'obtenir les résultats selon les zones géographiques et selon des segments de clients
- Accès personnalisé selon l'interlocuteur dans votre entreprise
- Possibilité de suivre les résultats dans le temps



Alertes

Alertes dynamiques en cas de mécontentement

Les répondants peuvent rester anonymes ou pas. Si ils ne le souhaitent pas, cela permet de traiter de façon personnalisée leurs insatisfactions.



Consolidations trimestrielles

Traitement de vos résultats trimestriels

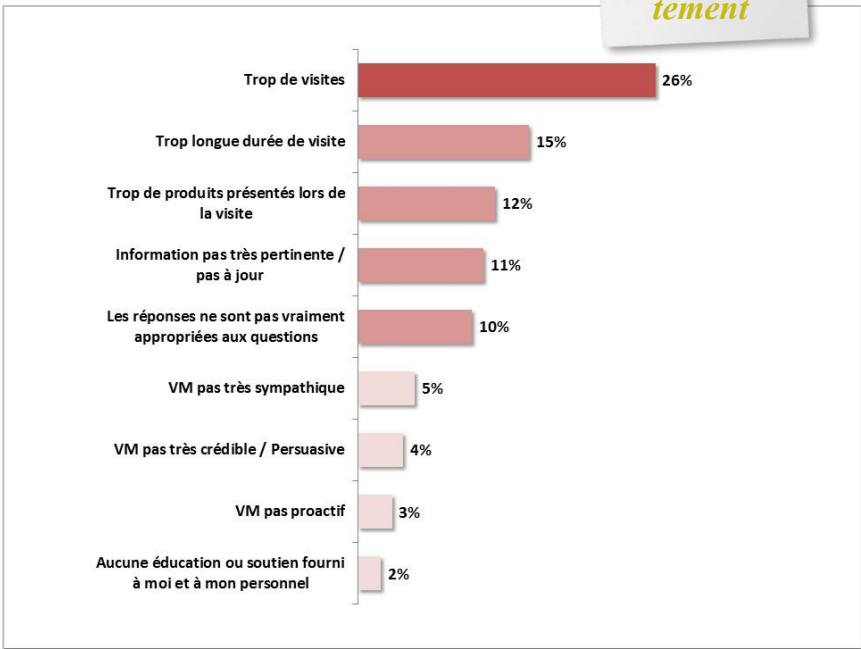
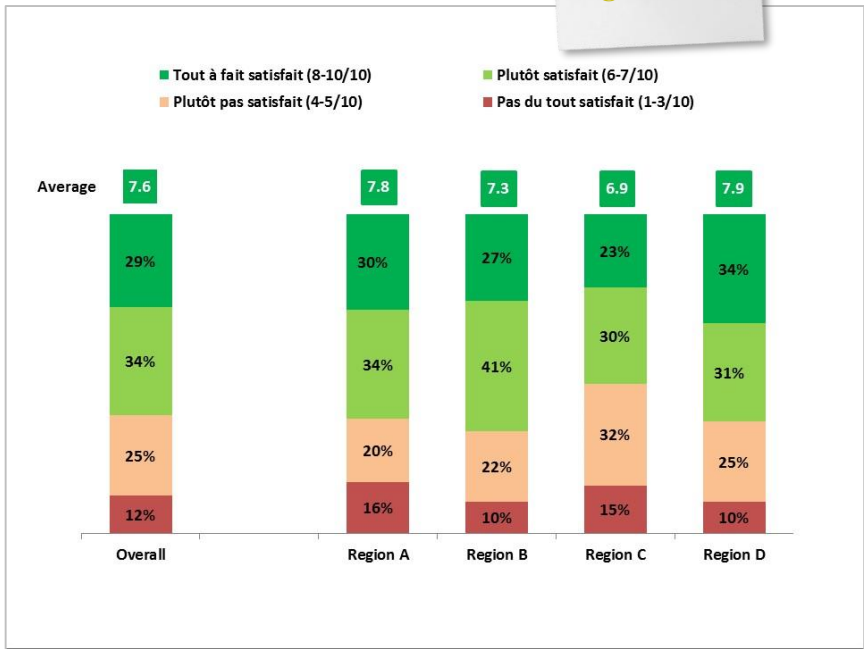
CUSTOMERSAT®

Satisfaction globale

- Satisfaction globale (par région et par segment de clients)
- Causes de mécontentement global, par région, par segment de clients et/ou par personne sondée

Satisfaction globale

Causes de mécontentement



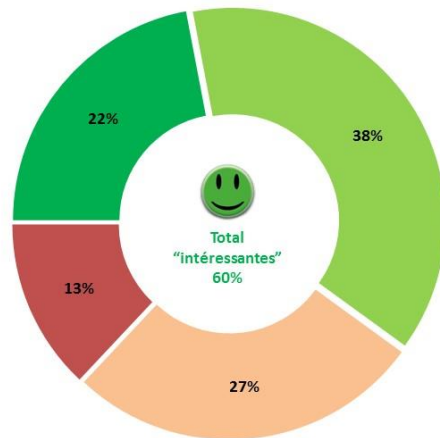
CUSTOMERSAT®

Evaluation de la visite

- Durée de la visite
- Qualité de l'information fournie
- Support/services fournis
- Conditions commerciales (si applicable)

Qualité globale des informations fournies

■ Très intéressantes ■ Peu intéressantes
■ Assez intéressantes ■ Pas intéressantes du tout



Qualité des informations fournies par région

■ Très intéressantes ■ Peu intéressantes
■ Assez intéressantes ■ Pas intéressantes du tout



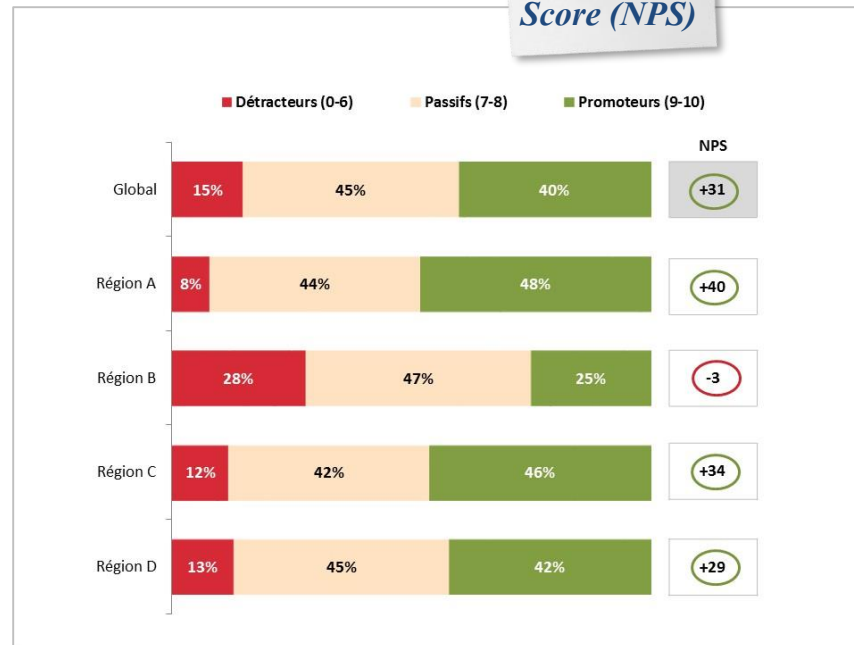
CUSTOMERSAT®

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



BIO'SAT
healthcare market research

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

biosat-healthcare.com