



# LES INDICATEURS CLÉS DE SATISFACTION CLIENT

## CSAT : La Satisfaction Immédiate

- Évalue le niveau de satisfaction client après une interaction.
- **Question type** : "Êtes-vous satisfait de... ?"
- **Réponses possibles** : Très satisfait, Satisfait, Neutre, Plutôt pas satisfait, Pas du tout satisfait.

## CES : La Facilité d'Interaction

- Mesure l'effort fourni par le client lors de son interaction.
- **Question type** : "Quel niveau d'effort avez-vous déployé pour que votre demande soit traitée ?"
- **Réponses possibles** : Souvent une échelle numérique (ex: de "Très peu d'effort" à "Beaucoup d'effort").

## Mesure la probabilité que le client recommande l'entreprise.

Question type : "Quelle est la probabilité que vous recommandiez [marque] à un ami ou un collègue ?" (échelle de 0 à 10).

Note	Type de Client	Caractéristiques
0 à 6	Détracteur (😞)	Décus, risquent de partager leur insatisfaction.
7 à 8	Passif (😐)	Satisfaits mais peu enclins à recommander.
9 à 10	Promoteur (😄)	Clients fidèles et enthousiastes, vont probablement recommander.