

- ✓ Correction exercice chapitre 4 – Satisfaction client/ fidélisation et engagement

1. Indicateurs utilisés :

- **Score de satisfaction globale** (65 % de satisfaits ou très satisfaits).
- **Net Promoter Score (NPS)** basé sur la probabilité de recommandation.
- **Score d'effort client** (évalué à 6/10 en moyenne).

2. Calcul du NPS :

- Promoteurs : 50 %
- Détracteurs : 20 %
- $NPS = \% \text{ promoteurs} - \% \text{ détracteurs} = 50 - 20 = +30$

➔ Le NPS est **+30**, ce qui est un bon score, mais encore perfectible.

- ✓ Correction exercice chapitre 4 – Satisfaction client/fidélisation et engagement

3. Analyse de la situation :

Points positifs :

- Un bon niveau de satisfaction globale (65 %), ce qui montre que la majorité des clients sont satisfaits.
- Un **NPS positif de +30**, révélant que de nombreux clients sont prêts à recommander le service.

Axes d'amélioration :

- Le score d'effort client est **élevé (6/10)**, ce qui signifie que les clients trouvent le processus d'aide technique trop compliqué ou lent.
- 20 % de clients sont des **détracteurs**, un chiffre non négligeable qui pourrait nuire à la réputation de l'entreprise.

4. Propositions d'actions concrètes :

1. **Mettre en place un centre d'aide interactif ou un chatbot** pour répondre rapidement aux questions fréquentes, réduisant ainsi l'effort nécessaire pour obtenir une réponse.
2. **Créer un programme de fidélité ou de parrainage**, récompensant les clients qui recommandent le service, afin d'augmenter encore le nombre de promoteurs et d'amplifier l'engagement.