

7.3 Exploitation des avis et Synthèse

Une collecte d'avis est envoyée à tous nos candidats après leurs accords par mail.

Cette collecte est consultée mensuellement.

Dans un premier temps nous exploitons les avis de façon à en faire une synthèse.

Nous tenons également à l'accueil un cahier de réclamations accessibles à tous.

Exploitation des avis

1/ Nous lisons tous les avis

2/ Traiter les avis positifs et négatifs

3/ Catégoriser les avis clients

4/ Connaître la valeur d'un client

5/ Considérer la tendance

6/ Déterminer le plan d'action

Synthèse

1 -Lecture des avis :

Cela peut représenter une idée d'innovation sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour améliorer progressivement un produit ou service.

2 - Traitement :

Nous aurons le même traitement pour les avis positifs comme pour les avis négatifs

Les avis négatifs nous guident vers les modifications essentielles

Les [avis positifs](#) donnent une idée concrète de nos bonnes pratiques. Ils indiquent ce qu'il faut conserver, voire renforcer.

3- Catégoriser les avis :

Type d'avis : fonctionnement d'une formation, d'un produit ou d'un service, demande de nouvelles fonctionnalités, prix/tarif, avis génériques (j'aime/déteste votre formation) .

Thèmes : liés à l'accueil, à la partie théorie, à la partie pratique, à l'équipe de formateurs, ...

Tonalité : les points positifs, les axes à améliorer et les éléments neutres (où il n'y a ni reproche ni compliment spécifique).

4 - Connaître la valeur du client :

Cela nous permet de déterminer l'intérêt de leur commentaire. Plus le client est fidèle et engagé envers notre auto-école, plus ses retours sont pertinents et prioritaires afin de pouvoir le fidéliser (continuum familial)

5- Considérer la tendance :

S'il reste positif, 5 fois de suite cela signifie que les clients sont plutôt satisfaits de notre formation ou service, donc nous n'effectuerons pas de grands changements dans l'immédiat . Dans le cas contraire, nous prendrons des décisions rapides pour apporter des changements.

6- Déterminer le plan d'action

Dès que nous avons analysé les avis des clients, nous devons élaborer un plan d'action pour résoudre les problèmes identifiés.

Premièrement, nous présentons les résultats de notre analyse à tous notre personnel formateur et secrétaire impliquées dans la formation de nos candidats .

Qu'il s'agisse de problèmes de prix, de qualité de formation , de logistique ou de site web, nous serons sensibles afin de prendre les bonnes mesures.

Nous nous efforcerons de prioriser les modifications.