

C'est parti!

L'année 2008 sera entièrement consacrée à la satisfaction de la clientèle. Grâce au SAQ droguerie DrogoThèque, les drogueries disposent d'un instrument efficace pour mesurer et améliorer la satisfaction de leurs clients.

Vos clients sont-ils satisfaits? Reviennent-ils volontiers dans votre magasin? L'ASD a développé un outil pour vous aider à mieux mesurer le degré de satisfaction de votre clientèle: dans le cadre du SAQ droguerie DrogoCare, toutes les drogueries ont la possibilité de participer à une vaste enquête. L'avantage: les participants engrangeront des points SAQ droguerie DrogoThèque supplémentaires. Voilà donc une chance d'atteindre la fameuse limite DrogoThèque.

Démarrage au printemps

Chaque droguerie recevra un paquet contenant les documents SAQ droguerie DrogoCare. A savoir:

- Le planning SAQ droguerie DrogoCare: pour savoir pourquoi et comment procéder à cette enquête auprès des clients
- 50 questionnaires à remettre aux clients
- le mot de passe pour accéder au site d'enregistrement en ligne

Vous pourrez alors procéder tout simplement à votre sondage clientèle. Les étapes à suivre:

1. Distribuez les questionnaires aux clients de votre droguerie. Donnez-leur aussi une enveloppe-réponse déjà affranchie (coût total: env. Fr. 60.-). Les clients auront ainsi le choix: soit remplir le questionnaire à la maison et l'envoyer anonymement, soit le rapporter dans votre magasin. Prévoyez une urne pour que vos clients puissent y déposer leur questionnaire de manière anonyme – évitez de donner l'impression de contrôler leurs réponses. Vous pouvez cependant profiter de leur passage dans votre magasin pour leur remettre un petit présent en guise de remerciement.
2. Remplissez vous-même le questionnaire en ligne «Comment mes clients me perçoivent-ils?». Vous pouvez vous connecter grâce au mot de passe que vous recevrez

ce printemps. Les questions de ce formulaire correspondent à celles du sondage adressé à la clientèle.

3. Après avoir rempli votre propre questionnaire, vous pouvez saisir les données de vos clients. Pour que le sondage soit représentatif, il faut qu'au moins 30 questionnaires, sur les 50 à disposition, soient remplis. Les droguistes qui ne souhaitent pas saisir eux-mêmes ces données peuvent déléguer cette tâche à l'ASD – il leur en coûtera une participation aux frais de Fr. 300.-.
4. Lorsque tous les questionnaires auront été saisis, vous recevrez le résultat de l'évaluation avec les indications principales concernant le degré de satisfaction de votre clientèle.
5. Chaque droguerie qui participera à l'enquête clientèle recevra un bonus pour l'évaluation SAQ droguerie DrogoThèque.
6. Vous n'êtes pas satisfait des résultats de l'évaluation? Procédez à des changements et vous pourrez ainsi obtenir des points SAQ droguerie DrogoThèque supplémentaires.
7. Il faudrait procéder à un tel sondage tous les deux ans; mieux encore, chaque année.

Utilisé correctement, cet outil vous permet d'améliorer le degré de satisfaction de votre clientèle de manière ciblée. Naturellement, vous pouvez sélectionner des clients que vous connaissez bien pour «influencer» indirectement le sondage et obtenir de «trop bons» résultats. Mais pour que l'évaluation soit objective, choisissez plutôt des clients d'âge et de sexe différents. A vous de voir... . Quoi qu'il en soit, l'ASD a besoin d'informations complètes et représentatives et organisera donc en parallèle une vaste enquête nationale.

