



VOS EMPLOYÉS RESPECTENT-ILS VOS NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ?  
**NOS CLIENT-MYSTÈRE VOUS LE FERONT DÉCOUVRIR.**

**PRENEZ SOIN DE VOTRE CLIENTÈLE ... SINON, VOTRE COMPÉTITEUR LE FERA !**

Faites appel aux spécialistes Statopex. Une équipe dédiée et expérimentée !

**Statopex** | VOTRE PARTENAIRE  
DEPUIS 1987  
*Marketing de terrain*



# LE SERVICE CLIENT-MYSTÈRE STATOPEX, UN OUTIL EFFICACE !

## POUVEZ-VOUS RÉPONDRE AVEC JUSTESSE À CES QUESTIONS ?

- Vos clients reçoivent-ils toute l'attention qu'ils méritent ?
- Avez-vous des repères pour bien mesurer et améliorer la qualité de votre service à la clientèle ?
- Vos franchisés respectent-ils vos standards opérationnels en tout temps ?
- Vos employés sont-ils bien formés sur vos normes de service à la clientèle pour faire vivre à vos clients l'expérience au point de vente désirée ?
- Vos employés connaissent-ils suffisamment bien vos produits et services pour en faire adéquatement la promotion auprès d'éventuels acheteurs ?

## LE SERVICE CLIENT-MYSTÈRE STATOPEX VOUS PERMET DE :

- Mesurer divers éléments de performance de l'expérience vécue au point de vente et contribuer à les améliorer.
- Préciser les standards de qualité de votre entreprise en matière de service à la clientèle et autres aspects opérationnels.
- Évaluer la performance de vos différents points de vente / employés.
- Valider l'intégration de votre programme de formation et définir les pistes d'optimisation.
- Améliorer la performance des employés grâce à une formation d'appoint suite aux résultats de l'évaluation du client-mystère.
- Suivre l'évolution du service offert dans vos points de vente.
- Comparer votre performance à celle de vos concurrents.

## SAVIEZ-VOUS QUE ... \*

- Seulement 4 % des clients mécontents vous expriment leur insatisfaction.
- 96 % des clients insatisfaits restent muets et ne reviennent plus dans votre magasin.
- 68 % des clients qui ne sont pas retournés acheter dans un établissement disent que c'est dû à l'indifférence des employés rencontrés.
- Un client insatisfait informera un minimum de 10 personnes de son expérience négative vécue dans votre point de vente. Depuis l'arrivée des médias sociaux, les plaintes se propagent rapidement à un nombre toujours grandissant d'internautes.

\* Source : *The Book about Mystery Shopping*, Veronica Boxberg Karlsson, 2009

## L'EXPERTISE STATOPEX, C'EST :

- **Plus d'un demi-million d'évaluations mystères réalisées.**
- **Des milliers de client-mystère disponibles partout à travers le Canada.**
- **Un personnel de gestion qualifié et expérimenté qui saura bien vous conseiller.**
- **Une flexibilité opérationnelle répondant à vos demandes.**
- **Une fiabilité des résultats facilitant la prise de décisions.**
- **Un système de gestion performant et des outils de contrôle efficaces.**
- **Des rapports d'évaluation personnalisés et utiles à la prise de décisions.**
- **Un accès aux résultats en tout temps via un accès sécurisé sur notre site Internet.**

## QUELQUES CLIENTS QUI PROFITENT DE NOTRE PROGRAMME CLIENT-MYSTÈRE :

- Air Miles
- Amica
- CanadianTire
- Corbeil Electroménagers
- Alimentation Couche-Tard
- Loto-Québec
- Le Groupe Jean Coutu
- SAQ
- Suncor Énergie (Petro-Canada, Certigard)
- Ultramar
- Association Canadienne des Dépanneurs en Alimentation (Pièces d'identité)
- Etc

Pour plus d'informations :

**ANDRÉE-ANNE CHAILLER**

Directrice, développement des affaires

aachailer@statopex.com / www.statopex.com

Tél : (450) 682-7150 poste 225 / Sans frais : 1 (800) 734-5213

2963 Joseph A. Bombardier, Laval, Québec, H7P 6C4

**Statopex** | VOTRE PARTENAIRE  
DEPUIS 1987  
Marketing de terrain

MEMBER  
**MSPA**<sup>®</sup>  
MYSTERY SHOPPING  
PROVIDERS ASSOCIATION

Daniel Chailier, président de Statopex, est directeur au conseil d'administration de l'association MSPA.