



*L'émotion est le levier fondamental de l'acte
d'achat, en plus de l'analyse factuelle,
notre approche unique évalue également le ressenti
émotionnel de vos clients.*

DIRIGEANTS ASSOCIÉS

Bernard GALLOT
+262 692 43 42 62

Tony BOYER
+262 692 43 42 93



www.mystere-consulting.com

MYSTÈRE CONSULTING

25 A Rue Arc-en-ciel
97414 Entre-Deux
RÉUNION

MYSTÈRE CONSULTING LTEE

Block A, Unit 109
The Junction business Hub
Callebasses
MAURICE



Les témoins de votre expérience client

98%
DES CLIENTS

**NE VOUS FERONT JAMAIS
PART DE LEURS INSATISFACTIONS**

QU'EST-CE QUE LA VISITE MYSTÈRE ?

Des clients-enquêteurs se présentent à vos points de vente.

Ils vont rassembler une somme d'informations qui vont vous permettre d'évaluer :

- La qualité de service délivrée, reçue et perçue par vos clients,
- Le déroulement de votre processus commercial,
- Le niveau de satisfaction client,
- Le ressenti émotionnel de vos clients.

Cette approche permet de dynamiser vos forces de vente à travers :

- Une meilleure visibilité des performances commerciales de vos équipes,
- Une motivation de vos équipes,
- Un apprentissage organisationnel.

*Une analyse performante pour vous permettre
de prendre les bonnes décisions stratégiques*

POURQUOI CHOISIR MYSTÈRE CONSULTING ?

- Des visiteurs recrutés et formés individuellement par nos soins,
- Restitution de manière performante et objective de l'expérience client,
- Restitution du ressenti émotionnel de vos clients,
- Un algorithme exclusif permettant un traitement personnalisable, multicritères, individuel ou collectif,
- Des rapports de visite interactif et dynamique pour vos équipes.

NOTRE MÉTHODOLOGIE ?

- 1 **Écoute** des besoins de l'entreprise,
- 2 **Personnalisation** de l'évaluation et mise en place d'un planning stratégique,
- 3 **Recrutement** sélectif et formation des clients-enquêteurs,
- 4 **Évaluation** sur le terrain,
- 5 **Récupération** de données factuelles et des ressentis émotionnels,
- 6 **Analyse**, traitement algorithmique de l'ensemble des données,
- 7 **Synthèse**, restitution et accompagnement.

MESURER ET
OPTIMISER LA
COMPÉTENCE ET
LA MOTIVATION
DE VOS ÉQUIPES

*Un outil
de management
innovant
et participatif*

OBTENIR UNE
MEILLEURE
RELATION CLIENT,
FIDÉLISER VOS
CLIENTS

*Un outil de veille
stratégique*

SOURCE DE
PERFORMANCES,
RETOUR SUR
INVESTISSEMENTS

LE CERCLE VERTUEUX
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT