



Module d'Anticipation des Souhaits Clients

Objectifs

MASC vous permet de :

Connaître les points de satisfaction de vos clients

Connaître les points d'amélioration souhaités

Connaître les axes d'évolution pour anticiper les besoins de votre marché

Principes

MASC consiste en une analyse dynamique entre un référentiel interne et les appréciations des clients réalisées sur ces mêmes bases

La comparaison des deux visions met en exergue, de façon objective, les convergences, les divergences, les points forts et les points d'amélioration

MASC permet de détecter aussi les axes d'évolution souhaités par vos clients et de vous préparer pour votre offre de demain

MASC vous facilite la mise en phase de votre entreprise à ces adaptations

Méthodologie

A partir d'un site dédié, en quelques clics, vous personnalisez votre référentiel société, avec vos critères propres et les points clefs qui les qualifient

Vous créez vos listes de participants et envoyez des accès en automatique

Les réponses sont faites en ligne, mais l'étude peut aussi être menée en face à face ou par téléphone

Le référentiel est totalement adaptable aux critères de tous les secteurs d'activités

Il inclut des éléments «fermés» statistiques et des éléments «ouverts» de commentaires

Résultats

Les résultats sont disponibles en temps réel, sur le site **MASC**

Ils indiquent les critères essentiels des clients pour le choix de vos produits

Et leurs souhaits précis d'évolution sur des points clefs déterminants

Ils se présentent sous forme de tableaux et graphiques pour les questions fermées

Sous forme de verbatim pour les commentaires

Budget

MASC est adapté au budget et à la taille de toutes les entreprises

Facile à mettre en oeuvre, il permet d'interroger tous vos clients

Rapide et simple à utiliser, **MASC** apporte de vraies solutions concrètes et opérationnelles

Plus d'information : www.mkform.com mk.form45@wanadoo.fr - 02 38 75 16 63



Module d'Anticipation des Souhaits Clients

Exemple de Critères et de Points Clefs

Critère	Points Clefs	Critère	Points Clefs
Produits / Services	Qualité Choix Innovation Spécificité Adaptés	Prix	Economique Rapport qualité / prix Tarification claire Sans surprise Réactivité
Critère	Points Clefs	Critère	Points Clefs
Entreprise citoyenne	Evolution «verte» des produits Responsabilité écologique Développement durable Politique interne éthique Communication juste	Contact commercial	Qualité du relationnel Disponibilité Expertise Capacité de conseil Responsable

Exemple des Souhaits d'Evolution

Ordre des Critères	Référentiel Société	Choix Clients
1	Prix	Contact commercial
2	Offre produits	Entreprise citoyenne
3	Règlement litiges	Prix
4	Notoriété	Offre produits
5	Contact commercial	Image

Cette comparaison met en exergue les convergences / divergences entre le référentiel société et les réponses données par les clients

Elle montre la surestimation en interne de points considérés comme forts (prix, offre produits, règlement des litiges)

Et en revanche, elle indique que sont sous estimés des points pourtant primordiaux pour les clients (contact commercial, entreprise citoyenne).



MASC est un produit Feature DDC enregistré auprès de l'INPI sous les numéros 379377/9

Plus d'information : www.mkform.com mk.form45@wanadoo.fr - 02 38 75 16 63