



# ENQUÊTE D'EXEMPLARITÉ

« Assurez-vous que l'image perçue par vos clients est conforme à vos engagements »

Votre éco-système sectoriel et concurrentiel est en constante mutation, et à l'intersection d'un flot d'informations multiples. Chez vos clients, de nouvelles aspirations apparaissent en matière de comportement, de respect de l'environnement et de relations avec vos parties prenantes.

Vos bonnes pratiques, vos engagements sont-ils perçus par vos clients ? ou décalés ?

Dans ce contexte, améliorer vos processus et la performance environnementale et sociétale de votre entreprise implique que vous puissiez évaluer le point de vue de vos clients.

Pour s'engager dans cette démarche, nous vous accompagnons sur toute la chaîne de création et d'analyse d'une enquête d'exemplarité personnalisée et adaptée à votre entreprise.

## Vos bénéfices

- Renforcer et pérenniser la relation de confiance avec vos clients en leur signifiant l'intérêt que vous leur portez
- Capitalisez sur vos points forts
- Identifier les nouvelles exigences environnementales et sociétales de vos clients
- Prendre l'opportunité de renforcer vos messages majeurs et de communiquer sur vos engagements stratégiques
- Portez un projet fédérateur qui mobilise vos équipes autour de l'objectif de satisfaction client

## Notre approche

Notre expérience démontre l'intérêt commercial, concurrentiel et managérial des entreprises ou structures qui ont d'ores et déjà intégré dans leur processus des enquêtes clients.

Les attentes non explicites des clients en matière environnementale et sociétale jouent un rôle de plus en plus déterminant dans leurs prises de décisions.

— Notre conviction : vous pouvez renforcer rapidement la relation de confiance !

## La méthodologie

Notre prestation couvre l'ensemble des étapes de mise en œuvre de l'enquête :

- **le cadrage** : détermination des objectifs de l'enquête, de la cible, de l'échantillon,
- **l'élaboration collaborative** du questionnaire,
- **la diffusion** de l'enquête,
- **l'analyse des résultats** et la production de préconisations,
- **la communication** des résultats.

## L'équipe

### — Eric Chevaillier

Associé - Expert en Développement Commercial Public et Privé  
ericchevaillier@anviga.fr — 06 78 71 42 93

### — Cathy Bou

Experte en économie circulaire et développement durable  
cathybou@anviga.fr — 06 50 41 89 21

### — Gérard Rey

Associé - Expert en marchés publics  
gerardrey@anviga.fr — 06 07 17 17 51

### — Martine Laulhé

Experte en gestion des affaires  
martinelaulhe@anviga.fr — 06 16 22 69 28