

## Evaluer la satisfaction pour développer la réputation et l'image de la clinique

*Les recommandations sont le média qui inspire le plus confiance*

- ✓ 92% des consommateurs lisent les avis en ligne avant tout achat ou réservation
- ✓ 88% des internautes font confiance aux avis et aux recommandations



*Coût de l'insatisfaction client par an et par vétérinaire ETP*

- ✓ Chiffre d'affaires de 22 à 59 000 €
- ✓ Marge entre 18 et 48 000 €



## Pour quoi

### *Réputation, capital d'une patientèle*

- ✓ Communiquer : Google = première impression des propriétaires
- ✓ Conserver et développer : Bouche-à-oreille, 1<sup>er</sup> levier de la communication :
  - Recommandation : qualité de relation de l'équipe soignante avec le propriétaire et avec l'animal.
  - Fidélité : Relation vécue avec l'équipe soignante
  - Enjeu : comment aborder la relation ?
- ✓ Pérenniser : gérer l'insatisfaction clients :
  - Perte moyenne pour une structure : 22 000 euros de CA et 18 000 euros de marge / an / vétérinaire ETP
  - 1 % de réduction du taux d'insatisfaction génère une croissance du :
    - CA : +3 % sur 3 ans
    - Bénéfice : +6 % sur 3 ans



## Le fonctionnement

de	"Mari"
à	"Guy Poujol" <poujol.guy@>
date	06/02/19 09:18
objet	TR: Votre consultation du 05-02-2019 avec le Dr POUJOL à notre Clinique vétérinaire



Bonjour,

Nous avons accueilli votre compagnon en consultation le 05-02-2019.

Notre clinique souhaite continuer d'améliorer la qualité du service proposé par notre équipe soignante.

Pour nous aider à progresser, nous avons besoin de recueillir votre opinion en renseignant une courte enquête de satisfaction (2 à 3 minutes).

Pour démarrer l'enquête, veuillez cliquer sur le lien suivant :

[Je participe !](#)

Je vous remercie de votre aide précieuse,

Votre vétérinaire.  
Dr GUY POUJOL

### L'ASV :

- Sélectionne le vétérinaire (liste déroulante)
- Saisit **le mail du client**
- Valide la date

### Le propriétaire :

- Reçoit un mail **personnalisé**
  - Clique sur le lien
  - Répond au questionnaire
- Taux de réponse : **1 client / 2**

## Bienvenue sur notre enquête de satisfaction !

Tout d'abord, compte tenu de l'expérience que vous avez vécue lors de votre dernière visite avec votre animal, recommanderiez-vous notre établissement vétérinaire à un ami ou à un membre de votre famille ?

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

### Durant la consultation...

Le vétérinaire a créé une relation de qualité avec votre animal :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

Les gestes du vétérinaire vis-à-vis de votre animal ont été précis et attentionnés :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

Le vétérinaire vous a donné des explications claires sur la santé de votre animal :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

Votre relation avec le vétérinaire a été très bonne :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

### Avant et après la consultation...

L'assistant(e) qui vous a reçu a été attentif(ve) au confort de votre animal :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

L'assistant(e) a créé une relation de qualité avec votre animal :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

L'assistant(e) a été à votre écoute :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion

L'assistant(e) a été attentif(ve) à votre confort :

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Sans opinion





## Le questionnaire

Pour conclure...

Globalement, dites-moi par une note sur 10 jusqu'à quel point vous êtes satisfait de votre dernière visite ?



Sans opinion

Qu'est-ce qui aurait pu être amélioré ?

Avez-vous une question, un commentaire ou une suggestion à ajouter ?

Souhaitez-vous nous indiquer vos coordonnées dans le cadre de cette enquête ?

Oui  Non

Civilité :

Mr  Mme

Votre nom :

Votre n° de téléphone :

Votre mail :

Votre animal :

Chien  Chat  
 Autre animal

Le nom de votre animal :



Vokare propose aux **clients satisfaits (60%)** de partager leur avis en fin de questionnaire



Ce questionnaire est maintenant terminé.

Nous vous remercions du temps consacré à l'étude et vous proposons de partager votre avis sur Internet en cliquant simplement sur le bouton ci-dessous :



PS : Nous vous enverrons également un e-mail avec le lien permettant de partager votre avis

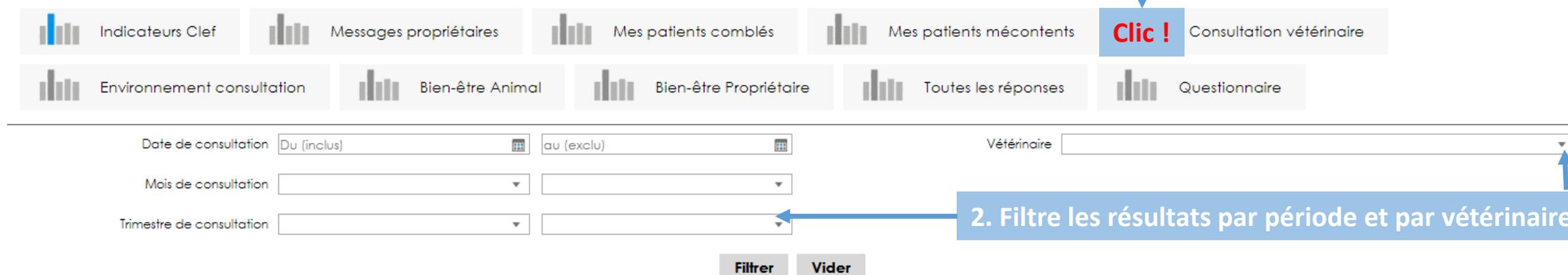
- En moyenne, **6 avis 5 étoiles / mois**
- Vokare **alerte par mail** le vétérinaire avec la fiche client
  - des propriétaires **insatisfaits**
  - des **messages** laissés en fin de questionnaire

## Le tableau de bord



### Tableau de bord global

1. Accès simple aux résultats en cliquant sur les onglets



Indicateurs Clef | Messages propriétaires | Mes patients comblés | Mes patients mécontents | **Clic !** Consultation vétérinaire

Environnement consultation | Bien-être Animal | Bien-être Propriétaire | Toutes les réponses | Questionnaire

Date de consultation Du (inclus) [calendar icon] au (exclu) [calendar icon] Vétérinaire [dropdown menu]

Mois de consultation [dropdown menu]

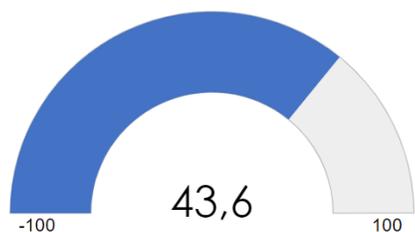
Trimestre de consultation [dropdown menu]

**2. Filtre les résultats par période et par vétérinaire**

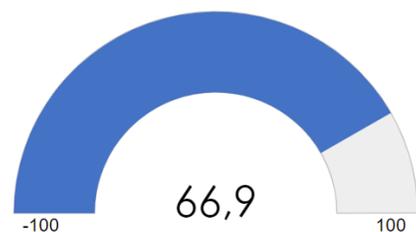
Filterer | Vider

# Le tableau de bord

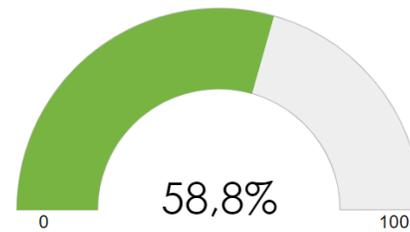
MON NIVEAU DE RECOMMANDATION NET (NPS)



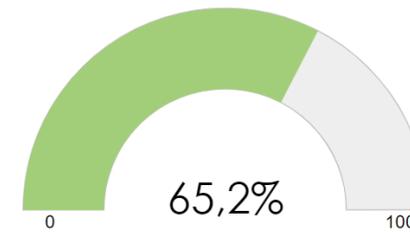
NIVEAU DE RECOMMANDATION NET DE REFERENCE (NPS)



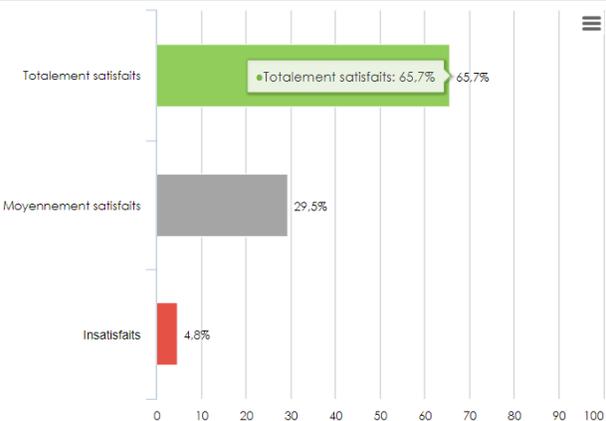
MON NIVEAU DE SATISFACTION



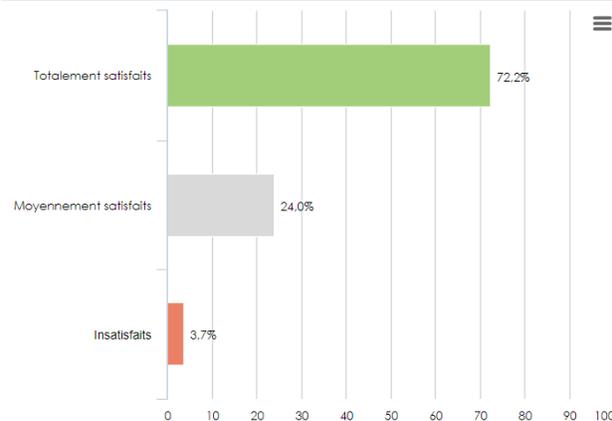
NIVEAU DE SATISFACTION DE REFERENCE



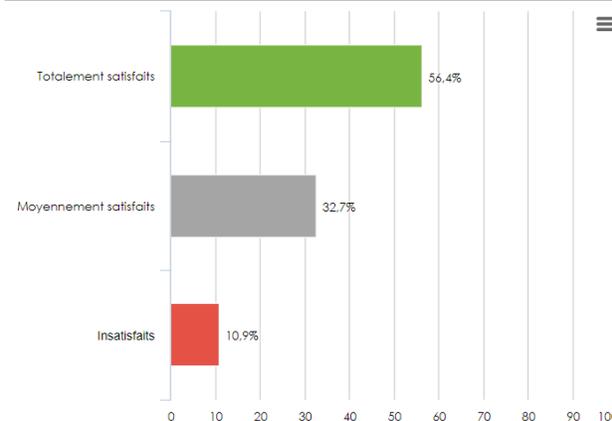
CONSULTATION VETERINAIRE



CONSULTATION VETERINAIRE - REFERENCE



ENVIRONNEMENT CONSULTATION



ENVIRONNEMENT CONSULTATION - REFERENCE

