

Mettre en place une stratégie de feedback



Le conseil Avenir Numérique :

Ne cherchez pas la perfection. Lancez ce système sur vos 20 prochains clients. Les données que vous allez récolter vaudront de l'or pour vos prochaines décisions stratégiques.

Étape 1 : Définir l'objectif prioritaire

- La qualité immédiate** : je veux savoir si mon produit ou mon service client a plu juste après l'achat. (Indicateur : CSAT)
- La fluidité de mon site** : je veux savoir s'il est facile de commander chez moi ou si les clients rencontrent des bugs. (Indicateur : CES)
- La fidélité à long terme** : je veux savoir si mes clients m'aiment assez pour me recommander. (Indicateur : NPS)

Étape 2 : Configurer le canal de collecte

- E-commerce traditionnel** : un e-mail automatique envoyé 3 jours après la livraison.
- Dropshipping** : un encart de feedback sur la facture envoyée par e-mail, ou une pop-up courte sur la page de confirmation de commande.
- Pour une activité de Services / B2B** : programmer un rappel dans votre agenda pour passer un coup de téléphone à la fin de chaque mission.

Étape 3 : Rédiger le questionnaire

- Question 1 (Note)** : la question liée à votre indicateur choisi à l'étape 1 (ex: "Sur une échelle de 1 à 10...").
- Question 2 (ouverte)** : "Qu'avez-vous le plus apprécié ?"
- Question 3 (amélioration)** : "Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous ?"

Étape 4 : Définir l'incentive

- Un **code promo de 10%** sur la prochaine commande.
- Un **guide PDF** ou un **conseil exclusif** offert.
- L'accès automatique à un **tirage au sort mensuel**.

Mettre en place un rituel de traitement :



- **Avis positifs** : je remercie et je demande l'autorisation de publier le témoignage sur mes réseaux sociaux.
- **Avis négatifs** : je contacte le client mécontent sous 24h pour désamorcer le problème et trouver une solution (remboursement, échange).

Votre site attire les clients, mais qu'en est-il de sa performance ?

Testez la performance et la sécurité de votre site avec les diagnostics [AVNU.fr](https://avnu.fr)