

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^{er} 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

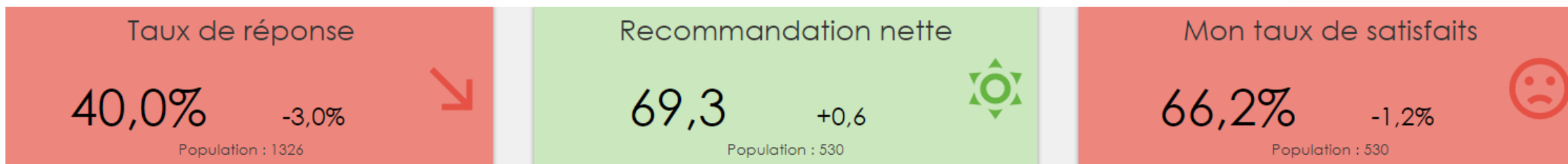
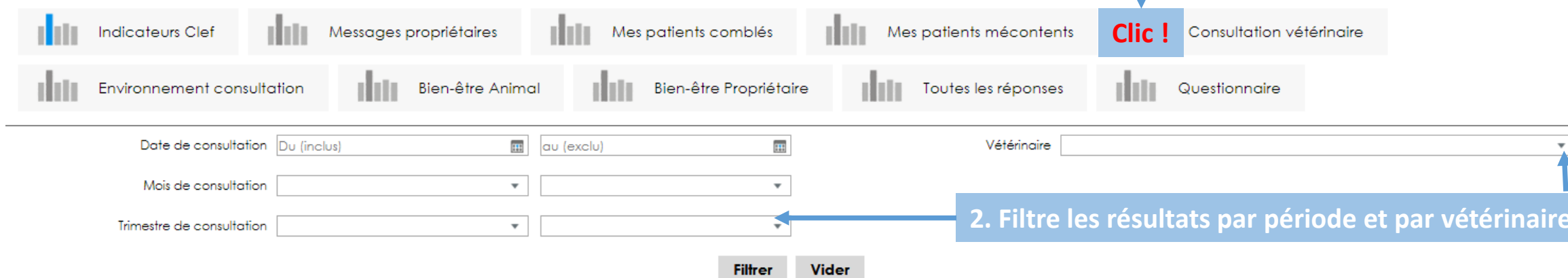


Tableau de bord global

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) au (exclu) Vétérinaire

Mois de consultation

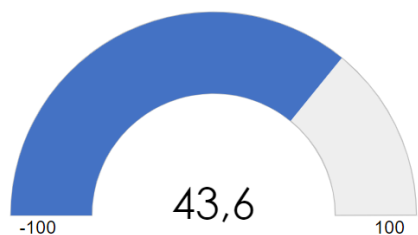
Trimestre de consultation

2. Filtre les résultats par période et par vétérinaire

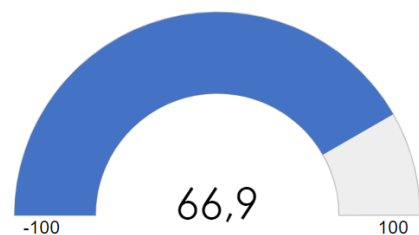
Filterer | Vider

Le tableau de bord

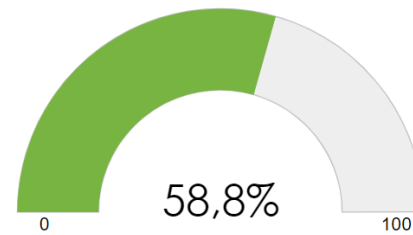
MON NIVEAU DE RECOMMANDATION NET (NPS)



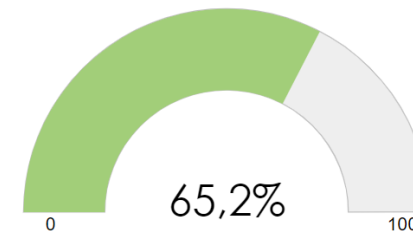
NIVEAU DE RECOMMANDATION NET DE REFERENCE (NPS)



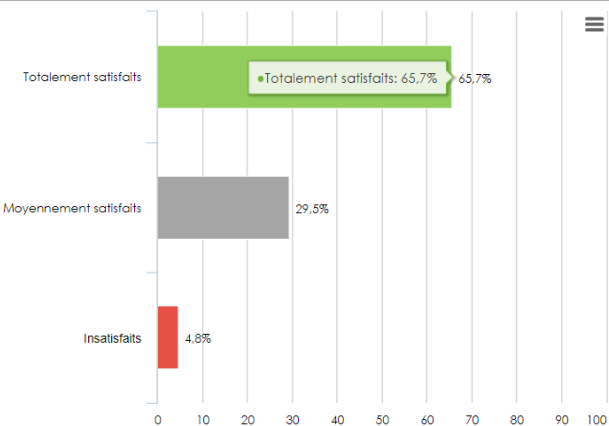
MON NIVEAU DE SATISFACTION



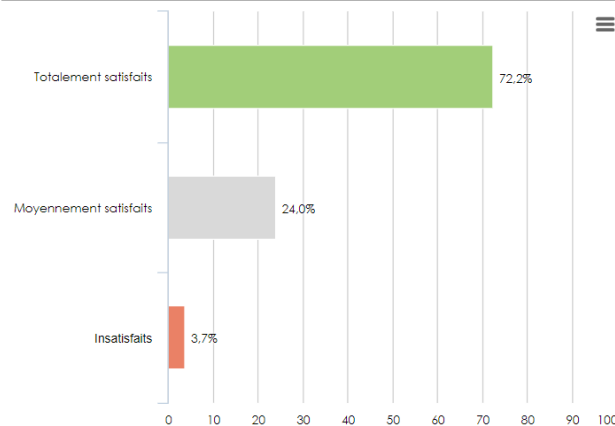
NIVEAU DE SATISFACTION DE REFERENCE



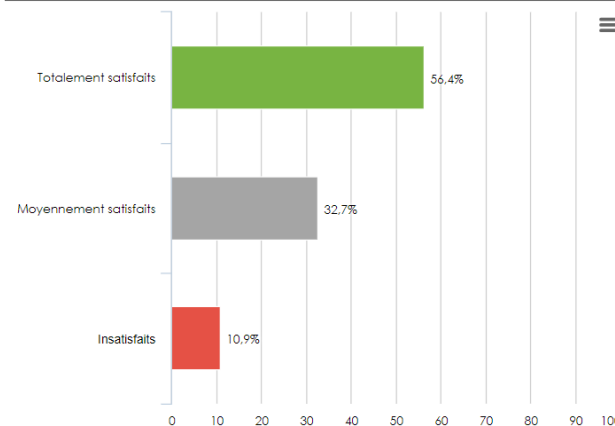
CONSULTATION VETERINAIRE



CONSULTATION VETERINAIRE - REFERENCE



ENVIRONNEMENT CONSULTATION



ENVIRONNEMENT CONSULTATION - REFERENCE

