



**Mesurez la satisfaction de vos clients.  
Évaluez l'engagement de vos collaborateurs.**

## **Enquêtes en ligne Cohesio**

**Nos solutions répondent à vos exigences en matière de délais, de qualité et de budget.**

### **Bénéficiez d'une méthodologie éprouvée.**

Cohesio réunit des professionnels expérimentés, qui utilisent les meilleurs outils et des processus fiabilisés de mise en œuvre et de suivi d'études en ligne.

### **Instaurez un climat de confiance.**

Cohesio agit en qualité de "tiers de confiance", garant de la confidentialité, permettant ainsi une expression plus libre des répondants.

### **Profitez de notre expérience.**

Cohesio vous fait bénéficier de son expérience de pratiques adaptées à des problématiques similaires aux vôtres.

### **Ce que nous faisons pour vous...**

Nous préparons vos questionnaires, sur la base d'un dialogue permanent avec vous.

Nous réalisons vos études en ligne, avec des interfaces aux couleurs de votre organisation.

Nous vous communiquons en temps réel l'évolution des réponses.

Nous organisons les relances auprès des répondants.

Nous analysons les résultats et vous les restituons sous formes de rapports clairs.

## NOTRE APPROCHE

### Cohesio met à votre disposition sa maîtrise des outils et des processus de questionnement en ligne.

- \* Définition des types de questionnements et rédaction des items ;
- \* Accompagnement de la communication avant, pendant et après l'opération ;
- \* Déploiement et gestion de la solution logicielle d'enquête sur nos serveurs sécurisés ;
- \* Analyse détaillée des résultats et définition des axes de progrès à suivre ;
- \* Mise en oeuvre de procédures d'évaluation barométrique, afin de faire évoluer en temps réel votre stratégie et sa communication en interne et auprès de vos clients.

## NOS PRESTATIONS

### Mesure de la Satisfaction Client.

**Apprenez-en plus sur l'opinion de vos clients vis-à-vis de vos produits et de vos services, et adaptez votre politique d'amélioration permanente de la qualité.**

L'importance de la satisfaction de vos clients ne peut être sous-estimée. Après tout, la satisfaction client impacte tous les aspects de votre activité. La Mesure de la Satisfaction Client évalue les attitudes, les opinions et les niveaux de satisfaction.

Ce type d'étude identifie notamment les zones de votre activité qui ne rencontrent pas les attentes de vos clients. Non seulement une étude en ligne est rapide à mettre en oeuvre et économique à réaliser, mais elle vous garantit de récolter de précieuses informations sur vos clients (évolution de leurs attentes, de leurs goûts, demandes d'amélioration de la qualité...). Vous disposerez ainsi des fondations sur lesquelles vous pourrez bâtir de une relation clients solide et durable.

### Enquête Qualité ISO.

**Atteignez les objectifs fixés par les normes ISO 9001:2000, évaluez la perception de vos clients, mettez en valeur les zones de progrès et d'amélioration.**

En organisant des Enquêtes Qualité ISO, votre entreprise peut mesurer la satisfaction de ses clients et déterminer si son organisation travaille en accord avec les standards industriels internationaux spécifiés par les normes ISO 9001:2000.

Que vous ayez besoin de bâtir un système d'étude de fond en comble ou que vous partiez d'un schéma d'enquête existant, nous veillons avec vous à garantir la validité et la fiabilité du process d'enquête.

Nous construisons pour vous un instrument d'étude hautement pertinent qui collectera une information cohérente, en utilisant pleinement la puissance des technologies d'enquête en ligne.

### Satisfaction Clients Internes.

**Améliorez la communication et la performance des services appelés à travailler ensemble pour la réussite des objectifs stratégiques de votre organisation.**

Mesurez l'efficacité interne.

Évaluez la capacité d'un département, d'une équipe ou d'un projet à fournir un service interne de qualité en interrogeant ses utilisateurs.

Renforcez la qualité de service au sein de votre organisation, afin de mieux atteindre les objectifs fixés à votre entreprise.

Récoutez les bénéfices d'une performance accrue et, au bout du compte, d'une satisfaction client plus grande.

### 360° RH.

**Mesurez et favorisez l'engagement de vos collaborateurs grâce à la mise en perspective des différents points de vue internes sur leurs performances.**

Les managers participant au 360° RH verront leurs performances managériales évaluées confidentiellement et anonymement par leurs collatéraux, leur supérieur hiérarchique, leurs collaborateurs et leurs clients internes.

Bien entendu, les managers répondront eux-mêmes à ce questionnaire.

L'entreprise bénéficie d'une connaissance explicitée des "forces" et des "faiblesses" de ses collaborateurs, et peut ainsi faire évoluer ses techniques de recrutement, de promotion et de remplacement.

Au-delà, sa vision rencontre celle de ses collaborateurs, et permet d'anticiper et de mettre en oeuvre des stratégies de développement personnel qui rejoignent les objectifs stratégiques de l'organisation.

### Baromètre de Climat Social.

**Dynamisez le moral, la productivité et la performance de vos collaborateurs.**

Le Baromètre de Climat Social évalue les sentiments des collaborateurs à propos de leur environnement professionnel, des pratiques managériales, des politiques et des processus d'évolution.

En prenant en compte le ressenti de ses collaborateurs, ce qu'ils apprécient ou, au contraire, n'aiment pas, ainsi que leurs valeurs, votre entreprise peut grandement améliorer le climat social, avec comme résultats concrets un moindre turn-over, une productivité augmentée, et une performance de plus haute qualité.

### Evaluation de la Formation.

**Faites le point sur les compétences acquises par vos collaborateurs et leur impact sur l'amélioration des process internes de production.**

En combinant des évaluations "à chaud" (juste après les cycles de formation) avec des évaluations de connaissances et de compétences (réalisées plusieurs mois après les stages), vous disposez ainsi d'une vision étendue de l'impact de la formation continue sur la performance de votre organisation et la qualité de vos process.

Les outils d'enquête en ligne permettent de soulager de manière importante le travail de votre service de formation, en simplifiant la gestion, les saisies, les calculs des résultats, les éditions, la diffusion des évaluations, etc...



Pour en savoir plus,  
appelez Jean-Dominique Dalloz  
au 06 18 78 74 01.

### Quelques références :

Air France, Brasseries Heineken, ECF, Finance active, Batigère, Groupe Gascogne, Laboratoires Chiesi, La Poste, Quadral, Union Bretonne de l'Hôtellerie de Plein Air...

Cohesio  
81 rue Réaumur 75002 Paris  
Tél. : 08.70.40.34.87  
www.cohesio.fr - info@cohesio.fr