

Mesurer la satisfaction client, le **levier n°1** de votre progression.

Partenaire des points de vente depuis plus de 20 ans, **Action & Formation** accompagne plus de 100 magasins et est **référéncée par le GALEC**, la centrale nationale d'E.Leclerc — un gage de sérieux pour toute enseigne. Nous vous aidons à écouter vos clients, former vos équipes et valoriser votre magasin, avec un dispositif **complet, personnalisé et innovant**.

Notre offre phare : le Baromètre client

UNE SOLUTION TOUT-EN-UN POUR SUIVRE, COMPRENDRE ET AMÉLIORER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS TOUTE L'ANNÉE

01

Enquête de satisfaction

- › En présentiel, au contact des clients en magasin
- › En ligne (questionnaire digital, e-mail / SMS / QR code)
- › Via la visite virtuelle : le client répond depuis la visite immersive

02

Client mystère

- › Enquêteurs formés, scénarios sur mesure (accueil, conseil, caisse, drive...)
- › Version physique **ou** téléphonique
- › Option lunettes intelligentes pour une captation fidèle et discrète

03

Table ronde de consommateurs

- › Un groupe de clients réuni en magasin pour échanger sur leurs attentes
- › Organisation complète **ou** animation seule, au choix
- › Bilan qualitatif + plan d'amélioration priorisé

+100

magasins accompagnés

40

magasins déjà suivis au baromètre

GALEC

référencement centrale nationale

100%

réalisé par des salariés formés

Les **bénéfices** pour votre magasin

- ✓ Une écoute client régulière, objective et structurée
- ✓ Une vision claire de la qualité perçue, canal par canal
- ✓ Une meilleure réactivité face aux attentes clients
- ✓ La preuve chiffrée de l'impact de vos formations
- ✓ Des tableaux de bord clairs + benchmark de vos points de vente
- ✓ Des canaux innovants (visite virtuelle, lunettes) inédits sur le marché

Au-delà du baromètre, un accompagnement complet.



Certification de services & pilotage qualité **EXPERTISE NATIONALE**

Accompagnement de bout en bout de votre démarche de certification de services : **diagnostic, engagements de service, documents, indicateurs, coaching qualité, formation d'auditeurs internes et audits blancs**. Application métier propriétaire pour piloter baromètres et audits.

RSE & satisfaction client **DIRIGEANTS TPE-PME**

Construire une démarche RSE crédible à partir d'un levier concret : la satisfaction client. **Écogestes & antigaspi** structurés en 7 axes, objectif label 3 étoiles.

Excellence terrain — formations métier **ÉQUIPES**

Qualité de service et relation client, accueil & vente, **préparation mentale des commerciaux** (techniques des sportifs de haut niveau), sécurité & prévention, conformité & cadre légal, inclusion & accessibilité, management & outils.

FORMA 360° — intégration & formation immersive **INNOVATION**

Le nouvel arrivant découvre son magasin **en 360°** et valide l'essentiel avant son premier jour. Modules métier contextualisés directement dans vos rayons : onboarding, formation continue, mises en situation (dont chaîne du froid).

Numérisation & valorisation du point de vente **EASYVIRTUAL.TOURS**

Visite virtuelle 360° & vitrine digitale 24/7 (Google, réseaux, site), points d'intérêt & collecte de leads, jumeau numérique pour le merchandising et les rénovations, gaming & réalité augmentée, référencement Google local et pilotage par la donnée.

Confidentialité & protection des données

Conformité totale au RGPD · serveurs sécurisés hébergés en France / UE · données anonymisées dans les rapports · aucune conservation des fichiers de contacts après mission. Vos clients sont écoutés dans un cadre sécurisé, transparent et éthique.

Contactez-nous

Marc Albietz
+ 33 6 63 73 05 37
commercial@actionformation.net
All. Georges Charpak, 18100 Vierzon