

OUTIL :

FICHE D'ÉVALUATION D'UNE PRESTATION DE SERVICES INTELLECTUELS

→ À quoi ça sert ?

À l'issue d'une mission, pour s'assurer d'une prestation réussie, il est essentiel d'organiser un retour formalisé des appréciations de votre client sur le déroulement de la prestation, la relation et le service rendu. Cette démarche vise à identifier les insatisfactions non formulées, à relever les points d'amélioration méthodologique ou relationnelle vous permettant de gagner en efficacité. Cet outil s'inscrit dans une démarche « qualité » comme une étape de la prestation, dont la pratique est à valoriser auprès de votre client au moment de la sélection de son prestataire.

→ Cet outil est

- Un questionnaire visant à évaluer si l'objectif à l'issue de la prestation a été atteint,
- Un moyen d'identifier les points d'insatisfaction et d'y remédier,
- Une approche permettant d'améliorer l'efficacité de ses prestations,
- Une démarche participant à fidéliser son client par l'entretien du dialogue à l'issue de la prestation,
- Une fiche simple, rapide et générique.

Cet outil n'est pas

- Un interrogatoire ou un examen (pas de notes),
- Un outil d'autosatisfaction ou de complaisance,
- Un questionnaire généraliste aux conclusions inexploitable,
- Un moyen de contrôler la performance des résultats lorsque ceux-ci doivent être mesurés.

Comment ça marche ?

- Cet outil imprimé en recto-verso est remis à votre client en fin de mission. Il peut être renseigné à chaud (immédiatement à la fin de la prestation), mais peut être également repris un peu plus tard. Cette fiche peut être complétée par votre commanditaire seul (remplie sans la présence du prestataire à qui elle est retournée par courrier ou internet) ou conjointement lors d'une discussion permettant d'échanger sur les différences de perceptions.

Votre client précise son degré de satisfaction en cochant la colonne correspondante (au nombre de 4 pour éviter les positions médianes) pour chacune des questions fermées.

Afin de limiter les réponses de complaisance, si la dernière colonne n'a pas été cochée au moins 3 fois, il devra indiquer quels sont, selon lui, les trois points à améliorer.

Quatre questions ouvertes permettent de recueillir des informations commentées sur la perception de votre client.

Vous pouvez vous approprier cette balise selon vos besoins pour en faire un support personnalisé d'une relation client réussie.

En savoir plus :

Nathalie Aubry - tél. : 03 81 25 25 93
E-mail : naubry@doubs.cci.fr



Cette méthode et ses outils ont été élaborés par des groupes de travail de prestataires de services intellectuels, animés par les CCI de Franche-Comté.

Les auteurs : Irène Maire - L'AMI COMMERCIAL
Jean-Pierre Fiasson - PERL'UOMO
Xavier Clément - CLÉMENT QUALITÉ CONSULTING
Julien Acard - D-KLIK INTERACTIV



Jantena
évaluation

NOM DU PRESTATAIRE :	MISSION (intitulé, références commande/contrat ...) :

ENTREPRISE CLIENTE :	VILLE :	NOM DU RÉPONDANT :	FONCTION :	DATE :

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction :				
---	--	--	--	--

LORS DE NOS PREMIERS ENTRETIENS

- Vous êtes-vous senti suffisamment écouté ?				
- Vos attentes/besoins ont-ils été reformulés ?				
- La présentation de notre champ d'intervention vous a-t-elle semblé claire ?				
- Notre expertise vous est-elle apparue adaptée à votre demande ?				

NOTRE PROPOSITION ...

- Était-elle claire et sans ambiguïté ?				
- A-t-elle été adaptée à vos caractéristiques ?				
- Définissait-elle clairement les contributions de votre entreprise ? (informations, moyens humains, techniques et financiers)				
- Décrivait-elle concrètement les objectifs de la mission/les résultats attendus ?				

LE DÉROULEMENT DE LA PRESTATION :

- La mission réalisée était-elle en accord avec le contrat/la commande ?				
- Le planning a-t-il été respecté ?				
- Les moyens définis ont-ils été mis à disposition ?				
- La réactivité du prestataire aux demandes de l'entreprise a-t-elle été efficace ?				
- Les éventuelles modifications ont-elles été convenues d'un commun accord ?				
- En cours de mission, avez-vous pu mesurer facilement son état d'avancement ?				
- Un bilan de l'intervention a-t-il été réalisé conjointement ?				
- Les résultats de la prestation sont-ils facilement identifiables ?				
- Les objectifs/résultats définis sont-ils atteints ?				

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE,

- Votre interlocuteur s'est-il adapté à la culture de votre entreprise ?				
- Notre relation a-t-elle été basée sur la transparence et la confiance ?				
- Êtes-vous satisfait du déroulement de la prestation ?				
- Êtes-vous satisfait des résultats de la prestation ?				



JANTENÈ

Dans la grille précédente, avez-vous coché au minimum 3 fois la dernière colonne ?
Si non, merci de le parcourir à nouveau pour indiquer les 3 points à améliorer :

Pourquoi nous avez-vous choisi comme prestataire plutôt qu'un autre ?

Si c'était à refaire :
Qu'est-ce que vous recommenceriez ?

Qu'est-ce que vous changeriez ?

Quels sont les 3 mots-clés qui, selon vous, nous caractérisent le mieux ?

