

Salon Connexion 2019

# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0

**satisfa**<sup>®</sup> RELATIONS D'AFFAIRES AVANÇÉES

Bernard Desautels MBA, Président

# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0

Au programme...

- Pourquoi SATISFA ? (5 min.)
- Présentation de la solution (15 min.)
- Questions (10 min.)

# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0

Jusqu'en  
2015

Sondage – analyse – rapport

\$

**satisfa**<sup>®</sup>  
4.0

Solution d'entreprise  
Soutien continu: ventes / marketing



# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0



Représentants  
commerciaux

- Action immédiate du personnel
- Influence et autonomie du personnel
- Extraction de plus de valeur



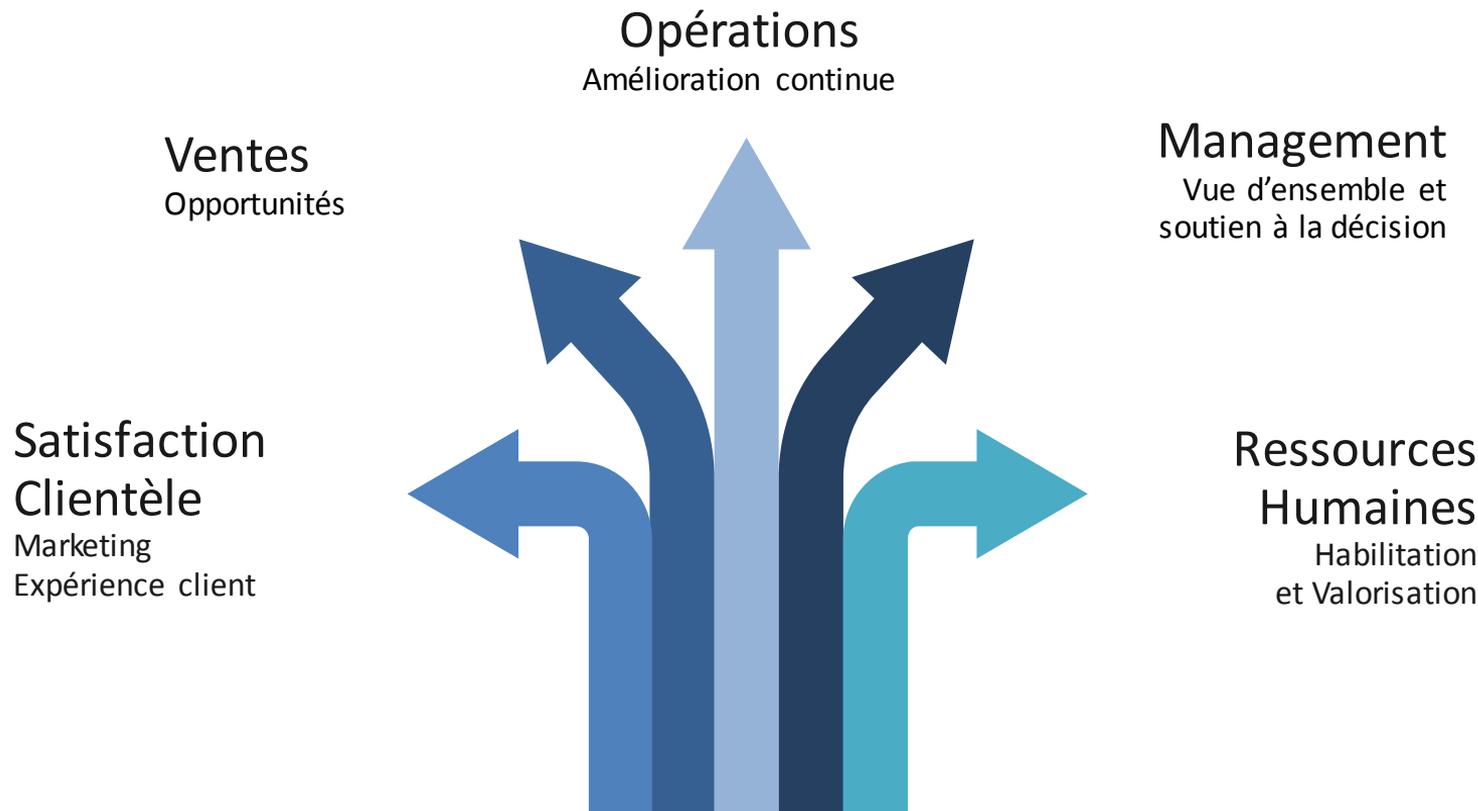
Gestion ventes  
et marketing

- Assurance qualité des ventes
- Analyses intégrées pour la décision
- Vue d'ensemble des opérations
- Gérer la satisfaction, pas juste la mesurer...

# DÉMONSTRATION

# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0

## IMPACTS



# GESTION DE LA SATISFACTION 4.0



« Pour nous, SATISFA est comme une assurance-qualité du processus de ventes: le système vérifie en continu s'il y a des attentes non-comblées ou des occasions à saisir chez nos clients d'affaires. »

- Sébastien Beaulieu  
Vice-président Qualité  
Groupe Leclerc

« Nos équipes de gestion et de ventes apprécient beaucoup SATISFA. Ce système nous permet de répondre plus rapidement aux besoins de nos clients tout en améliorant leur satisfaction de façon mesurable. »

- Jean Parent  
Vice-président Ventes  
Cascades Emballage Carton-caisse