

RECONNAISSANCE CERVED POUR LES ENTREPRISES VERTUEUSES



CERVED délivrer à **BERARDI BULLONERIE** l'agrément **CSA** pour avoir démontré qu'elle était **une ENTREPRISE VIRTUEUSE**, car **à l'écoute de ses clients**.

Pourquoi est-il important de mesurer la satisfaction de la clientèle ?

- pour adopter des stratégies qui permettent une **amélioration continue** et, par conséquent, une augmentation constante de la satisfaction
- parce que lorsqu'**un client est « très satisfait »**, la **probabilité** qu'il achète à nouveau le même produit/service **est 6 fois plus élevée** que si le client est « satisfait »
- parce qu'un client satisfait **raconte son expérience à 5 personnes en moyenne**, lorsque le coût d'acquisition d'un nouveau client est environ 3 fois plus élevé que le coût de maintien d'un client satisfait.

*En d'autres termes, pour optimiser la performance de l'entreprise en termes de **rétenion** de la clientèle, augmentation des **vente croisée** et **hiérarchisation** des actions d'**intervention**.*

BERARDI BULLONERIE peut utiliser le logo qui identifie cet agrément pour ses initiatives et dans sa documentation de communication