






# NPS Program Canvas


Déployer avec succès le NPS au sein de son organisation



## VISION & OBJECTIFS :

DATE :  
VERSION :

 <b>TRIGGER</b>		 <b>SEND</b>	 <b>FILL</b>	 <b>CLOSE THE LOOP</b>	 <b>MEASURE</b>
<b>Cible</b> <i>Quelle est la cible du questionnaire NPS ?</i>	<b>Canal</b> <i>Par quel canal contacter les cibles?</i>	<b>Liste des questions</b> <i>Quelles données faut-il collecter?</i>	<b>Cible</b> <i>Quels clients faut-il adresser?</i>	<b>KPIs du funnel de transformation</b> <i>Quels indicateurs utiliser pour mesurer les performances du process NPS ?</i>	
<b>Timing</b> <i>Quand contacter les cibles ?</i>	<b>Format</b> <i>Quels contenus et quelle personnalisation pour chaque canal ?</i>	<b>Structure du questionnaire</b> <i>Comment adapter votre questionnaire aux cibles ?</i>	<b>Objectifs de l'Inner loop</b> <i>Quel est votre objectif principal lorsque vous atteignez vos cibles de l'inner loop?</i>	<b>KPI des retours d'expérience client</b> <i>Quels indicateurs utiliser pour mesurer l'expérience client ?</i>	
<b>Fréquence</b> <i>À quelle fréquence contacter les cibles ?</i>	<b>Incitation</b> <i>Comment améliorer le taux de complétion ?</i>	<b>Règles du questionnaire</b> <i>Comment formuler les questions et gérer les données au cours du questionnaire?</i>	<b>Timing &amp; Process</b> <i>Quand et comment contacter les cibles de l'inner loop?</i>	<b>KPIs &amp; Suivi de l'efficacité</b> <i>Comment mesurer et contrôler l'efficacité du process close the loop?</i>	
<b>Moment(s) déclencheur(s)</b> <i>À quel(s) moment(s) lancer le process NPS?</i>	<b>Process d'envoi &amp; Technologie</b> <i>Selon quel process et via quelle technologie envoyer le NPS ?</i>	<b>Data management &amp; Technologie</b> <i>Comment gérer techniquement les données récoltées via le questionnaire?</i>	<b>Canal &amp; Organisation</b> <i>Qui sont les acteurs responsables de l'inner loop?</i>	<b>Granularité &amp; Agrégation</b> <i>Comment agréger les résultats des questionnaires NPS et jusqu'à quelle granularité ?</i>	
			<b>Data</b> <i>Quelles sont les données clés à collecter pour alimenter l'outer loop?</i>	<b>Accès &amp; Communication</b> <i>À quelles cibles internes et comment communiquer les résultats ?</i>	
			<b>Alertes &amp; Organisation</b> <i>Comment informer les bons stakeholders, au bon moment pour lancer le process d'outer loop?</i>		
			<b>Process</b> <i>Comment définir et déployer des plans d'amélioration de l'expérience client ?</i>		
			<b>Communication &amp; Suivi</b> <i>Comment promouvoir en interne et communiquer aux clients les initiatives d'amélioration?</i>		

**CHANGE**

**Déploiement**  
*Quelle stratégie et quel plan pour soutenir le déploiement d'un programme NPS ?*

**Adoption & Formation**  
*Comment favoriser l'adoption du NPS dans l'organisation ?*

**Plan de communication**  
*Comment communiquer efficacement sur le NPS ?*

**Mesurer & Apprendre**  
*Comment tirer continuellement parti des meilleures pratiques pour améliorer un programme NPS ?*

**Organisation**  
*Quelle organisation pour soutenir le programme NPS dans le temps ?*