NPS Program Canvas

Déployer avec succès le NPS au sein de son organisation

VISION & OBJECTIFS :

DATE :
VERSION :

TRIGGER

Cible
Quelle est la cible du questionnaire NPS ?

Timing
Quand contacter les cibles ?

Fréquence
À quelle fréquence contacter les cibles ?

Moment(s) déclencheur(s)
À quel(s) moment(s) lancer le process NPS?

SEND

Canal
Par quel canal contacter les cibles?

Format
Quels contenus et quelle personnalisation pour chaque canal ?

Incitation
Comment améliorer le taux de complétion ?

Process d'envoi & Technologie
Selon quel process et via quelle technologie envoyer le NPS ?

FILL

Liste des questions
Quelles données faut-il collecter?

Structure du questionnaire
Comment adapter votre questionnaire aux cibles ?

Règles du questionnaire
Comment formuler les questions et gérer les données au cours du questionnaire?

Data management & Technologie
Comment gérer techniquement les données récoltées via le questionnaire?

CLOSE THE LOOP

INNER LOOP

Cible
Quels clients faut-il adresser?

Objectifs de l'Inner loop
Quel est votre objectif principal lorsque vous atteignez vos cibles de l'inner loop?

Timing & Process
Quand et comment contacter les cibles de l'inner loop?

Canal & Organisation
Qui sont les acteurs responsables de l'inner loop?

Data
Quelles sont les données clés à collecter pour alimenter l'outer loop?

OUTER LOOP

Alertes & Organisation
Comment informer les bons stakeholders, au bon moment pour lancer le process d'outer loop?

Process
Comment définir et déployer des plans d'amélioration de l'expérience client ?

Communication & Suivi
Comment promouvoir en interne et communiquer aux clients les initiatives d'amélioration?

MEASURE

KPIs du funnel de transformation
Quels indicateurs utiliser pour mesurer les performances du process NPS ?

KPI des retours d'expérience client
Quels indicateurs utiliser pour mesurer l'expérience client ?

KPIs & Suivi de l'efficacité
Comment mesurer et contrôler l'efficacité du process close the loop?

Granularité & Agrégation
Comment agréger les résultats des questionnaires NPS et jusqu'à quelle granularité ?

Accès & Communication
A quelles cibles internes et comment communiquer les résultats ?

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 ?

Designed by KPMG FRANCE
All CC licenses require that others who use your work in any way must give you credit the way you request, but not in a way that suggests you endorse them or their use. If they want to use your work without giving you credit or for endorsement purposes, they must get your permission first.