

Evaluation de la qualité du service

Afriland First Bank
Hippodrome

Mars 2025



ANALYSE DE LA DEMANDE

L'expérience client est un facteur **clé de différenciation** dans le secteur bancaire, où l'offre devient quasi uniforme entre les différents acteurs. Une bonne expérience client favorise la fidélisation et améliore la réputation de la marque.

Pour l'évaluation de la qualité du service de Afriland Hippodrome, nous procéderons par **enquête mystère**.

Les **enquêtes mystères** offrent une solution efficace pour évaluer et améliorer l'expérience client de manière objective et discrète. Elles permettent **de voir votre service à travers les yeux de vos clients** et d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.

POURQUOI LES ENQUÊTES MYSTÈRES SONT-ELLES PERTINENTES POUR VOTRE ENTREPRISE ?

- **Objectivité** : Les clients mystères évaluent votre service de manière neutre, sans biais.
- **Discrétion** : Les évaluations se font sans que le personnel ne soit au courant, garantissant des résultats authentiques.
- **Prise de décision** : Les données recueillies permettent de prendre des décisions éclairées pour améliorer le service.



ANALYSE DE LA DEMANDE

Pour Afriland Hippodrome, il s'agira d'évaluer les aspects suivants:

Signalisation et orientation extérieures en agence

Personnel de sécurité

Locaux et espace d'accueil de la clientèle

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle

Mesure de commodités

Guichets fonctionnels

La collecte s'effectuera pendant deux jours selon les horaires

Matinée : 08H00 – 10H00

Après midi : 13H00 – 14H00

Soirée : 17H00 - 18H00

Nombre d'enquêteurs mystère : 2



BUDGET

	Action	Nbre de pers/Ressources	Nombre de jours	Prix unitaire (FCFA)	Coût total
					(FCFA)
Phase préparatoire	Conception des outils de collecte et d'analyse	2	2	100 000	400 000
	Formation des agents de collecte	2	1	100 000	200 000
	Total 1				600 000
Collecte de données - Enquête mystère	Déploiement sur terrain des agents	2	2	10 000	40 000
	Total 2				40 000
Traitement et analyse des données	Epuration et vérification des données	1	1	50 000	50 000
	Analyse de données et production des rapports	2	2	100 000	400 000
	Total 3				450 000
		Coût total direct			1 090 000
		TVA (19,25%)			209 825
		Coût total du Projet			1 299 825





Membre de



Ils nous font confiance



www.mediaintelligence.fr



+237 677 431 013



Info@mediaintelligence.fr



Elig-Essono - pont de la gare, Yaoundé, Cameroun