

2

ÉTUDE DE CAS DEUX

Secteurs : Logement Résidentiel – Services Publics et Énergie
Service(s) : Entretien Approfondis, Interprétation et Reporting, Conception Projet, Étude Qualitative, Enquêtes Téléphoniques
Approche(s) : Insight Client, B2B

Le Projet

npower souhaitait connaître les raisons influençant ses clients dans le choix de leur fournisseur et les éléments clés du service pendant la durée du contrat. npower souhaitait également évaluer la satisfaction de ses clients en logements sociaux concernant la gestion de leur compte, le traitement des réclamations et le niveau de service complet, ainsi que les pistes d'amélioration éventuelles. Il s'agissait de la deuxième vague d'une étude marketing multi vagues.

L'Approche

DJS Research a mené des entretiens téléphoniques semi-structurés avec des clients npower du logement social. Les entretiens duraient environ 30 minutes et étaient menés auprès de personnes responsables des relations quotidiennes avec npower aux profils variés, à savoir des associations de logement et des autorités locales... Au total, 17 entretiens ont été menés par DJS Research au cours de cette vague.

Les Résultats

DJS Research a su fournir à npower une explication détaillée des niveaux de satisfaction de ses clients. La satisfaction globale concernant npower a sensiblement augmenté entre les vagues 1 et 2, notamment concernant les niveaux de satisfaction sur le service client. Par ailleurs, npower a été mieux noté que son concurrent principal dans cette vague d'étude, notamment concernant la politesse de ses ingénieurs. La satisfaction concernant la gestion de compte, la satisfaction locataires et le rapport qualité prix s'est également améliorée entre les vagues 1 et 2.

La distinction entre les deux vagues démontre la valeur ajoutée apportée par l'étude marketing quant à l'amélioration du service client. Grâce à l'identification des zones de faiblesse, npower a réussi à améliorer la satisfaction de ses clients quant aux services proposés.

NOS COORDONNÉES :

Contactez-nous au +44 1663 767 857 ou par email à atg@djsresearch.com.
Visitez nos sites etudesmarketingangleterre.fr et djsresearch.co.uk