

SPÉCIAL  
COVID-19

ÉCHÉANCIER

Collecte de données : Novembre 2020

Publication des résultats : Janvier 2021

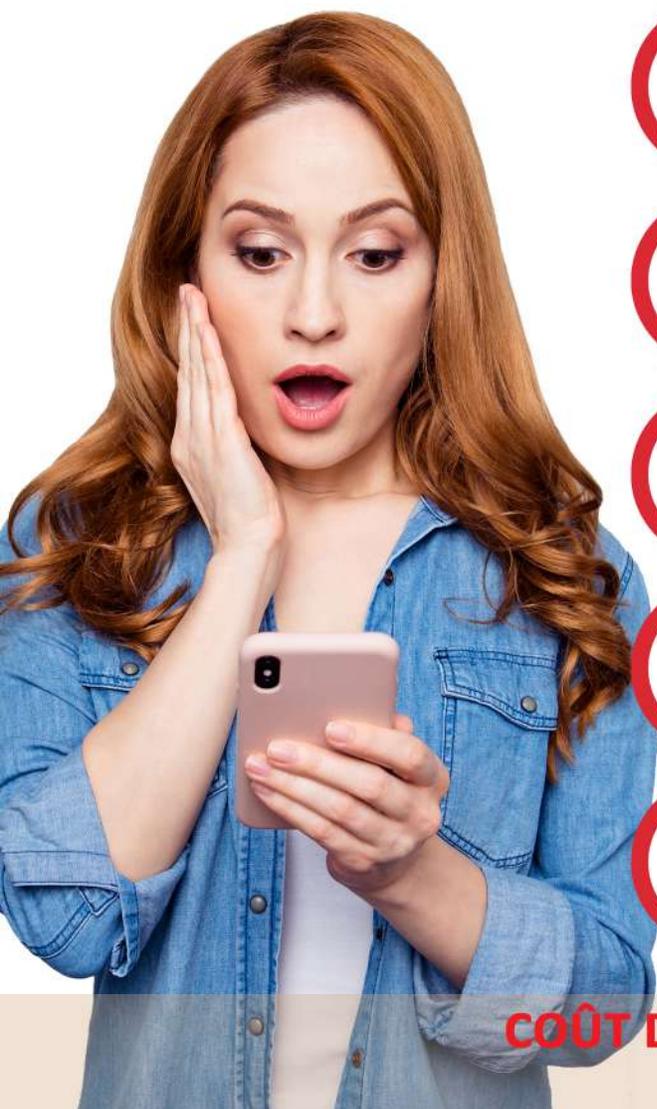
Remise de rapports personnalisés : À partir de la fin janvier 2021

## L'ÉVALUATION COMPLÈTE DE VOTRE SITE WEB/APPLICATION MOBILE AINSI QUE 5 AUTRES SITES/APPLICATIONS MOBILES DE VOTRE CHOIX PARMIS CEUX TESTÉS

Quel est le profil de vos visiteurs en ligne?

Quelles sont vos forces/faiblesses à chacune des étapes du parcours allant du magasinage, de la transaction, à la livraison et au retour de marchandise?

Qui sont les détaillants qui offrent la meilleure expérience en ligne?



ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE  
CLIENT EN LIGNE  
(JUN À NOVEMBRE 2020)



LES PRINCIPAUX IRRITANTS  
VÉCUS PAR VOS VISITEURS  
EN LIGNE



L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR LES  
ATTENTES DES CLIENTS  
(NOUVEAUX OUTILS EN LIGNE, LIVRAISON, PRISE DE  
RENDEZ-VOUS, INFORMATION SUR LES MESURES,  
ETC.)



COMMENTAIRES DES VISITEURS



ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE  
AVEC LE SERVICE À LA CLIENTÈLE  
VIA LES AUTRES CANAUX  
(TÉLÉPHONE, CLAVARDAGE, COURRIEL,  
RÉSEAUX SOCIAUX, MESSAGE TEXTE, ETC.)

**COÛT DE LA SOUSCRIPTION**

8 500 \$