

Comment le Grand Théâtre de Québec a priorisé ses initiatives en expérience client

Notre équipe chargée de l'expérience client (CX) a mené une analyse approfondie et produit un rapport de recommandations CX qui permet au théâtre de prioriser stratégiquement ses actions et d'améliorer son CX de façon efficace.

Objectifs

Le Grand Théâtre de Québec souhaitait :

1. Comprendre les axes d'amélioration de l'expérience client (CX) à prioriser
2. Analyser l'évolution des indicateurs clés
3. Déterminer les corrélations entre la satisfaction générale et les indicateurs clés
4. Améliorer la satisfaction et les performances des indicateurs clés

Méthodologie

Pour atteindre ces objectifs, nous avons :

1. Analysé des données (12 mois) selon 2 types de collectes : par courriel (clientèle sur place ou par téléphone) et sur le site transactionnel.
2. Pondéré les résultats selon l'achalandage.
3. Analysé les corrélations entre la satisfaction générale (et le NPS) et les autres indicateurs clés.

Résultats

Nous avons fourni au Grand Théâtre de Québec des conclusions et des recommandations et constats généraux en CX, une grille de positionnement des performances des indicateurs clés ainsi que leur corrélation avec la satisfaction générale, et des actions à prioriser par type d'interaction.

Les prochaines étapes consistent à analyser la portée, l'impact, le coût et les efforts nécessaires pour chaque action proposée.

[Cliquez ici pour discuter avec notre équipe](#)