CCE
Comité Central d'Entreprise
AUCHAN

LE 25 JANVIER 2017

COMITÉ CENTRAL D'ENTREPRISE

Projet NPS

Information et consultation au projet Net Promoter Score: mesurer la satisfaction client

Comme toutes les grandes entreprises le font, Auchan décide de mettre en place la mesure NPS en France. La France sera le pilote avant le déploiement international. Il s'agit d'un indicateur de mesure. Le client donne une note de 0 à 10 sur une question ouverte: « recommanderiez vous Auchan à vos amis, vos collègues? »

Le but: se comparer aux autres, avoir un outil d'écoute simple et construire une dynamique autour de ces programmes.

POSITION FORCE OUVRIERE

Là encore, pas d'opposition de principe tant sur la forme que sur le fond, et les élus FO ont donné un avis favorable.

Peut être que les clients rapporteront les disfonctionnements remontés par les IRP et les employés, et que, vus sous cet angle, la Direction Auchan les prendra en considération.

Exemple: le manque de personnel pour répondre aux clients qui attend toujours le déploiement d'une politique pertinente!

LE DROIT AU RESPECT, LE RESPECT DE VOS DROIT !