**BERTRAND JOUVENOT** 

# LE DIGITAL

à toutes les sauces



CET EXTRAIT VOUS EST OFFERT PAR BERTRAND JOUVENOT

# INTRODUCTION

## Mise en bouche

Cette recette digitale est extraite du livre *Le digital à toutes les sauces* de Bertrand Jouvenot.

Un livre comprenant près d'une centaine de recettes digitales, destinées à vous aider à tout savoir préparer, de l'entrée au dessert, depuis la digitalisation de l'entreprise, la stratégie, le management, jusqu'à l'innovation et le produit, en passant par le marketing et la mesure...

Découvrez ici l'une des recettes revisitée par nous, rien que pour vous. #AToutesLesSauces

Bonne dégustation!

Bertrand Jouvenot

# Le Net Promoter Score







TEMPS · Plusieurs mois
NOMBRE DE PERSONNES · 2 à 10
DIFFICULTÉ · ★

#### Mise en bouche

Le *Net Promoter Score* se définit comme la recette d'évaluation de la propension des clients à recommander les produits d'une marque, ou la marque elle-même, sur une échelle de mesure de 1 à 10.

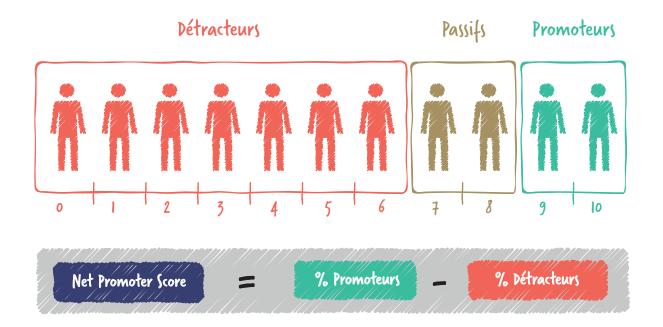
Il s'obtient en posant la question aux clients de la marque par la voie d'une étude.

Le *Net Promoter Score* permet de classer ses clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme :

- Promoteurs : répondants donnant un score de 9 ou 10
- Passifs : répondants donnant un score de 7 ou 8
- Détracteurs : répondants donnant un score de 0 à 6

Il se calcule en prenant le pourcentage de promoteurs et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs. Le *NPS* n'est alors pas exprimé en pourcentage, mais comme nombre absolu qui se situe entre -100 et +100. Par exemple : si vous avez 30% de Promoteurs, 55% de Passifs et 15% de Détracteurs, le NPS sera +15. Un *Net Promoter Score* positif est considéré comme l'indication d'une bonne satisfaction des clients.

ACCOMPAGNEMENT
Cette recette se mariera
avec le principe 90 : 9 : 1



ÉVALUER LA PROPENSION DE VOS CLIENTS À DEVENIR VOS AMBASSADEURS

Source :



# Le Net Promoter Score est amplement recommandé, y compris aux détracteurs du marketing client.

#### Au menu

#### ♦ Objectif

#### **∮**L'ASTUCE DU CHEF**}**

MESURER le taux de fidélité des clients.

Le Net Promoter Score repose sur du déclaratif et ne se vérifie pas nécessairement dans les faits. MESURER l'engagement des clients.

Il est pertinent pour les produits pour lesquels les acheteurs potentiels sont enclins à demander APPORTER une indication sur le potentiel de croissance.

conseil à l'entourage.

**CONFIRMER** l'adéquation entre une offre et son marché.

Il ne prend pas en compte le pouvoir d'influence respectif des différentes personnes interrogées.

#### ◆ Contexte

Ne confondez pas *Net Promoter Score* et taux de recommandation en ligne. Le Net Promoter Score est utile au moment d'analyser sa base client et/ou sa base de données clients.

Il peut venir enrichir l'analyse du Customer Life Cycle (cf. Recette 51). Dans la phase de recherche de PMF (cf. Recette 36), il peut être un indicateur permettant d'explorer l'hypothèse d'une cible d'utilisateurs.

# Préparation & Cuisson

## **♦** Étapes

- 1 Procédez à une étude de vos clients incluant la question : « Quelle est la probabilité que vous recommandiez l'entreprise/marque/produit X à un ami/collègue/membre de votre famille ?
- 3 Comparez-vous avec les autres acteurs de votre secteur, si possible.
- 4 Mettez en place les plans d'actions permettant son amélioration.
- 2 Calculez votre Net Promoter Score.

# DÉGUSTATION

# ♦ Méthodologie et conseils

- Accompagner la question qui permet de déterminer le *Net promoter Score* de questions permettant de comprendre les motivations des promoteurs et des détracteurs.
- Utiliser le *Net Promoter Score* pour sentir s'il coïncide avec la mobilisation sur les réseaux sociaux autour de l'entreprise, marque ou produit.

La principale force du Net Promoter Score est sa simplicité.

Il introduit au sein des KPIs digitaux la mesure d'un nouveau comportement qui se répercute sur Internet.

N° 68 — 369

# Ça vous a plu?

Pour vous régaler encore, avec près d'une centaine d'autres recettes digitales, passez la commande.



www.ledigitalatouteslessauces.com

\_\_\_\_\_

## www.jouvenot.com

conception graphique, iconographie & mise en pages

nun { design & arts graphiques }

www.nundesign.fr

nun.artsgraphiques

nun.designgraphique