

30.07.2012 – 10:00 Uhr

Un résultat exceptionnel et l'obtention du label terz pour Neuroth à l'issue d'achats mystères réalisés par des experts terz



Berlingen (ots) -

La fondation terz décerne son label à Neuroth - Centre auditif SA en Suisse. Il certifie que les collaborateurs et les offres de l'entreprises sont recommandés par des clients avertis.

Les experts terz qui ont effectué des tests non annoncés dans 46 centres auditifs Neuroth en Suisse (et à deux reprises dans 13 centres) étaient tous âgés de plus de 50 ans et présentaient des troubles auditifs légers à graves. Ils correspondaient donc parfaitement à la clientèle ciblée par l'entreprise.

Les experts terz sont des consommateurs qui partagent activement leur expérience en tant que clients. Grâce à leur aide, la fondation terz à but non lucratif peut, depuis 2011, distinguer des produits, des services ou des infrastructures, qui sont particulièrement conviviaux pour les utilisateurs et l'ensemble des générations. Les entreprises ont la possibilité de mandater ces tests; elles sont alors contrôlées par au moins 20 experts terz, selon des critères d'évaluation précis et prédéfinis.

Neuroth souhaitait que ses centres auditifs en Suisse fassent l'objet d'un examen selon la technique du client mystère. Ce test a été élaboré selon un catalogue de critères déjà expérimenté en Autriche (la maison mère de Neuroth est située en Autriche). La fondation terz a appliqué ce catalogue de manière autonome, sous la forme d'un questionnaire. Chaque test a été réalisé par un expert différent.

L'objectif de ce mandat était de déterminer les potentiels d'amélioration de l'offre et des prestations de Neuroth. En outre, la société souhaitait également obtenir le label terz, en vue de consolider la fidélité de sa clientèle cible.

Les centres auditifs Neuroth ont obtenu la note globale de 9, sur une échelle de 1 à 10, pour tous les critères testés. Le label terz «recommandé par des clients avertis» est octroyé pour toute note globale supérieure à 7. Il est valable trois ans pour les produits et les infrastructures et deux ans pour les prestations de service. Neuroth satisfait donc largement aux exigences de la fondation terz.

De même, l'impression globale de Neuroth est de 9. Ainsi, les résultats du test réalisé par les experts terz auprès de Neuroth - Centre auditif SA sont remarquables dans l'ensemble.

«Nous sommes ravis de constater que les tests effectués par les experts de la fondation terz confirment notre philosophie. En employant des collaborateurs extrêmement qualifié et des produits issus de la technologie de pointe, nous sommes en mesure de fournir les meilleures solutions à notre clientèle. Les experts terz correspondent parfaitement à notre clientèle cible et constituent dès lors pour nous un indicateur de poids», se réjouit Peter Moser, directeur de Neuroth - Centre auditif SA.

Neuroth-Centre auditif SA a été évaluée par rapport aux domaines suivants:

- première prise de contact,
- première impression sur le centre auditif,
- réception, accueil,
- phase de clarification (analyse des besoins et test auditif),
- entretien-conseil,
- salutations,
- rendez-vous de contrôle d'adaptation,
- publicité de Neuroth,
- impression finale.

Contact:

Jürgen Kupferschmid
Directeur des relations publiques de la fondation terz
Tél.: 0800 123 333
E-Mail: terzstiftung@terzstiftung.ch

Marianne Bättig
Responsable communication de Neuroth - Centre auditif SA
Tél.: +41/41/747'31'62
E-Mail: marianne.baettig@neuroth.ch

Medieninhalte



Les experts terz sont des consommateurs qui partagent activement leur expérience en tant que clients. / Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch. L'utilisation de cette image est pour des buts rédactionnels gratuite. Publication sous indication de source: "ots.photo/terzStiftung".

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100019086/100722452> abgerufen werden.