

CHECKLIST : EXPÉRIENCE CLIENT

VISIBILITÉ DE VOTRE ÉTUDE	OK	NOK
Disposez-vous d'un site internet personnalisé et reprenant des informations pertinentes et à jour (coordonnées, horaires, équipe, accessibilité de votre étude, biens à vendre, etc.) ?		
Votre étude est-elle présente sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn). Ces pages sont-elles alimentées avec du contenu pertinent ?		
Avez-vous revendiqué et mis à jour votre profil d'entreprise Google (adresse complète, photos de votre étude, numéro de téléphone, site internet, e-mail général, information sur l'accessibilité de l'étude...) et répondez-vous aux avis Google ?		
Une personne de l'étude est-elle en charge des questions relatives à votre présence en ligne (site internet, réseaux sociaux, avis Google, etc.) ?		
Disposez-vous d'un agenda en ligne ?		

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE À L'ÉTUDE	OK	NOK
Les clients bénéficient-ils d'un accueil chaleureux et personnalisé dès leur arrivée ?		
L'espace d'accueil est-il agréable, propre et bien organisé ? Y mettez-vous des informations à destination des clients (dépliants, brochures, écran, etc...)		
Votre étude est-elle rendue accessible pour chacun (parking, transports, PMR, chiens d'assistance, etc.) ?		
Les clients sont-ils reçus à l'heure fixée pour le rendez-vous ? En cas de retard, sont-ils informés et pris en charge de manière appropriée ?		
L'espace de rendez-vous est-il calme, confidentiel et confortable ?		
Proposez-vous une boisson à vos clients lors des rendez-vous ?		
Il y a-t-il des sanitaires accessibles et propres pour les clients au sein de l'étude ?		

PROFESSIONNALISME ET COMPÉTENCES	OK	NOK
Les notaires et les collaborateurs/collaboratrices démontrent-ils une expertise et un professionnalisme constants ?		
Les notaires et les collaborateurs/collaboratrices prennent-ils le temps d'expliquer les aspects juridiques complexes de manière claire et accessible (vulgarisation) ?		

CHECKLIST : EXPÉRIENCE CLIENT

COMMUNICATION ET TRANSPARENCE	OK	NOK
Les clients reçoivent-ils, dès l'ouverture du dossier, un mail expliquant le déroulé, le gestionnaire, les étapes clés, les infos pratiques sur l'étude et l'ouverture d'un coffre Izimi pour une communication sécurisée ?		
Les clients sont-ils informés régulièrement (1x par semaine ou 1x toutes les deux semaines) de l'état d'avancement de leur dossier ?		
Les informations fournies sont-elles claires et compréhensibles et adaptées au niveau de connaissance du client ?		
Le montant des frais, leur détail et la manière de les calculer sont-ils communiqués dès le début et clairement ?		
Les clients peuvent-ils facilement poser des questions et obtenir des réponses rapides ?		
Existe-t-il un système de réponse automatique (par mail ou autre) ? Un délai maximal de réponse par e-mail est-il communiqué ? (ex: « nous vous répondrons dans les 48h après réception de votre e-mail »)		

SUIVI ET SATISFACTION CLIENT	OK	NOK
Un suivi est-il effectué après la clôture des dossiers pour s'assurer de la satisfaction des clients ?		
Les clients sont-ils invités à donner leur avis sur les services reçus lorsqu'ils ont un contact avec votre étude (pas uniquement à la clôture du dossier) ? (My Feedback by Fednot ou autre outil)		
Discutez-vous de manière récurrente en équipe de l'expérience client et de la manière de la valoriser/l'améliorer au sein de l'étude ?		
Les retours (remarques/suggestions) des clients sont-ils pris en compte pour améliorer de façon continue les services proposés au sein de l'étude ?		