



## Informations sur les activités chez concertare

---

### **Contenu**

- 1. Informations générales*
- 2. Informations pour les vente-testeurs*
- 3. Informations pour les enquêteurs*
- 4. Informations pour les participants aux questionnaires en ligne*
- 5. Questions couramment soulevées*
- 6. La prochaine étape*



## **1. Informations générales**

concertare est une entreprise de conseil et de service qui s'est spécialisée dans le management des relations clients.

Le but est de créer des relations durables et de confiance avec le client.

Pour cela, concertare offre un certain nombre de champs de compétences qui permettent d'analyser les relations clients et d'utiliser leurs capacités d'amélioration.

Les principales compétences sont:

- Conseils sur l'utilisation des outils possibles pour le maintien des relations clients.
- Analyses par le truchement d'enquêtes clients : appel-tests, vente-tests, test-conseils.
- Formation d'employées, qui possèdent un contact avec la clientèle.

Nous avons principalement pour clients connus : Audi, Autostadt, BMW, Citroen, Deutsche Post, DEVK, Dresdner Bank, Edeka, Honda, Klöckner, Porsche, T-Com.



## **2. Informations pour les vente-testeur**

### **Qu'est-ce que c'est le Mystery Research?**

Le Mystery Research est un test anonyme d'entreprise. Avec le Mystery Research, la situation réelle des clients est établie. L'analyse de cette situation révèle les points faibles.

Les formes les plus connues de test sont sous la forme de vente-test anonyme (mystery Shopping) et de test-conseils. Les actions de Mystery Research peuvent être réalisées face à face, par téléphone, sur papier ou par voie électronique.

Les tests anonymes peuvent servir à l'entreprise pour:

- contrôler les standards établis et prendre des mesures,
- mesurer la satisfaction des clients concernant l'entreprise,
- faire le parallèle avec la concurrence,
- contrôler la capacité de vente dans la propre commercialisation.

Le Mystery Research permet de voir l'entreprise par les yeux du client. Par la découverte des points négatifs, certaines mesures peuvent être prises pour améliorer le point de vue des clients concernant l'entreprise.

### **Qu'est-ce que c'est un vente-testeur?**

Un testeur voit l'entreprise à tester avec les yeux d'un client objectif. Comme cadre, il reçoit un briefing de la part de concertare pour assurer que l'entreprise est testée selon des critères comparables. Il est décrit dans ce dernier la situation de vente, de conseil et les instructions à suivre pendant le test. Toutes ces instructions sont à suivre impérativement afin de ne pas fausser les résultats. C'est pourquoi la conduite du test est régulièrement contrôlée par concertare et le client.



## **Exigence envers le vente-testeur**

### Authenticité

- Respecter rigoureusement la consigne du briefing.
- Conduite du test dans une manière complète et dans le temps donné.
- Consulter les conseiller de concertare en cas de doute.

### Précision

- Les questionnaires doivent être remplis de manière lisible, entière et responsable.
- Les documents doivent être utilisés de manière convenable.

### Discrétion

- Envers la personne qui est testée
- Envers des tiers

### Comportement naturel

- Dans le magasin, vous devez apparaître comme un client normal.
- Vous devez être ignorant.
- Vous devez avoir un comportement sérieux .



### **3. Informations pour les interviewers**

#### **Pourquoi des enquêtes?**

Par les enquêtes, les attentes et la satisfaction du client sont interrogées selon différents critères. L'analyse permet de montrer au client les possibilités d'améliorations.

Les enquêtes peuvent être réalisées face à face, par téléphone, sur papier ou par voie électronique.

#### **Que fais un interviewer ?**

Un interviewer mène des enquêtes personnelles ou par téléphone selon des standards prédéfinis. Les enquêtes personnelles se trouvent dans la proximité du lieu d'habitation comme par exemples des centres commerciaux, contrairement au test par téléphone qui sont réalisés principalement chez soi. Avant de commencer, vous obtiendrez une formation de concertare pour assurer que les tests seront réalisés selon les critères définis. La formation aborde les questions qui pourraient apparaître ainsi que les instructions à suivre pour mener le test correctement. Toutes ces instructions sont à suivre impérativement afin de ne pas fausser les résultats. C'est pourquoi la conduite du test est régulièrement contrôlée par concertare et le client.

#### **Profil exigé pour l'interviewer**

##### Authenticité

- Respecter rigoureusement la consigne du briefing.
- Conduite du test dans une manière complète et dans le temps donné.
- Consulter les conseiller de concertare en cas de doute.

##### Précision

- Les questionnaires doivent être remplis de manière lisible, entière et responsable.
- Les documents doivent être utilisés de manière convenable.



#### Discrétion

- Envers la personne qui est testée
- Envers des tiers

#### **Comportement naturel et communicatif**

- Dans le contact personnel ou par téléphone, vous devez apparaitre naturel et communicatif pour gagner la participation du client.
- Vous devez avoir un comportement sérieux.
- 

#### **Informations sur les activités chez concertare**



## ***4. Information pour les participants à des questionnaires en ligne***

### **Pourquoi des questionnaires en ligne?**

Par les Interviews on a la possibilité de questionné les clients dans des groupes spécifiques à l'aide de quelques critères de satisfaction et expectative. L'analyse permet de montrer aux clients les possibilités d'améliorations. Les questionnaires sont remplis online.

### **Que dois-je faire?**

En participant, vous répondez online à des questions préétablies.

### **Profil exigé pour l'enquêteur**

#### **Authenticité**

- Participation après l'inscription
- Conduite du test dans une manière complète et dans le temps donné.

#### **Précision**

- Les questionnaires doivent être remplis consciencieusement.

#### **Discrétion**

- Envers la personne qui est testée
- Envers des tiers

#### **Données du profil**

- Les données doivent être claires et complètes



## **5. Questions couramment posé**

### *1. Comment fonctionne l'attribution de missions?*

Pour un nouveau projet, nous sélectionnons dans notre base les testeurs convenable pour cette mission. Cela dépend des données et des compétences, qui sont décrit dans votre profil. Vous aurez une chance plus grande, si votre questionnaire est complètement rempli et actualisé au moins une fois par an. Si vous avez déjà travaillé avec succès pour nous, on vous préférera pour la réalisation de la prochaine mission.

Nous attribuons jusqu'à 100 000 tests aux testeurs tout les ans. Alors vous avez de chance à gagner !

Tout d'abord, nous vous envions des informations et nous vous demandons si vous êtes intéressés à participer dans le projet. Les informations vous donnent la période pendant laquelle vous devrez effectuer le test, les conditions, les tâches à réaliser et la rémunération. Seulement si vous êtes intéressés, vous nous contactez.

Si le projet vous intéresse, connectez-vous online sur votre compte avec vos données d'accès. Là vous trouverez toutes les missions disponibles. Nous agirons selon le principe : celui qui arrive le premier a une chance plus grande d'obtenir des missions. Si vous acceptez la mission, il se réalise un contrat obligatoire entre nous.

Après l'acceptation de la mission vous recevez le briefing correspondant, où se trouvent tous les détails pour réussir ce travail.



## *2. comment, où et quand serais-je formé?*

La formation peut être faite à travers le briefing, par téléphone, par Internet ou personnellement. La formation par téléphone peut être faite par téléconférence, au moment que vous serez embauché. Vous téléphonez du lieu qui vous convient. Pour la formation personnelle, vous trouverez des lieux proches de chez vous. Vous serez déloqué spécifiquement.

## *3. Comment se passe la mission?*

- Vous lisez le briefing. Quelques projets exigent un test préalable pour vérifier les capacités.
- Vous vous rendez au lieu du test.
- Vous vous rendez sans document au magasin à tester et réalisez votre test. Vous notez ce que vous avez appris sur le questionnaire.
- Vous documentez les résultats dans le formulaire online sur Internet.

## *4. Combien de temps dure la mission?*

Cela dépend. En général cela dure entre 30 et 90 minutes.

Souvent vous pouvez réaliser le test pendant une vente normal. Les missions peuvent être très différentes. La durée approximative est donnée pour chaque projet.

## *5. Comment se comporte la rémunération?*

La mission est rémunérée par un système de forfait. La somme forfaitaire comprend la rémunération dû aux différents frais et se monte entre 10 et 100 Euro.

Généralement, après déduction de tous les coûts, il reste un salaire horaire qui se situe entre 15 et 25 Euros



*6. Ai-je besoin d'une carte commande?*

Non, vous réalisez ce test comme travailleur indépendant et recevez une rémunération de notre part. Vous n'avez pas besoin d'exercer un métier ou semblable inscription.

Si vous devez déclarer ce revenu en tant que professionnel, vous recevrez la TVA de manière séparée après justification de votre imposition.

*7. Est-ce que les coûts de trajets sont payés en plus?*

Les coûts de déplacements sont généralement compris dans le forfait.

*8. Est-ce que je peux faire le test avec des amis ou d'autres personnes?*

Pour la plupart des tests, vous pouvez emmener avec vous des personnes. Souvent, les missions sont faites de façon à ce que vous puissiez mener les tests à plusieurs. Cela est spécialement intéressant du point de vue des frais en commun comme l'essence ou le stationnement.

*9. Suis-je employé?*

Non, vous ne recevez aucun contrat de travail de notre part.

*10. Dois-je déclarer mes revenus?*

Oui, le revenu doit être déclaré au bureau des impôts, et dans le cas échéant, à la sécurité sociale dont vous dépendez.

*11. Qu'est-ce qui se passe avec mes données personnelles?*

Vos données sont enregistrées et sécurisées puis utilisées internement dans l'entreprise. Vos données ne sont pas transmises à des tiers.

Vous pouvez à tout moment supprimer vos informations de notre base de données.



*12. Suis-je obligé de prendre une mission?*

Non. Vous pouvez laisser une offre, pas encore remplie, sans donner de raison. Seulement si vous prenez cette mission définitivement, vous êtes ensuite obligé de conduire le test.

*13. Dois-je acheter des produits?*

Quelque fois, il est compris une vente dans lors du test. Pour des petites ventes, (5 € par ex.) la somme est comprise dans le forfait de rémunération. Vous pouvez également garder l'article acheté. Pour d'autres ventes, vous avancer la somme puis vous êtes remboursés. Si vous devez effectuer une grosse dépense pour la vente, vous serez dédommagés séparément par la suite.

*14. Quand suis-je rémunéré?*

Nous payons après réception de tous les questionnaires dans un délai de trente jours.

*15. Ai-je besoin d'une voiture?*

Non, beaucoup de tests ou d'enquêtes se trouvent dans les centres villes et peuvent être atteints sans voitures.

*16. Est-ce possible d'en faire son métier (comme testeur ou interviewer)?*

En théorie, cela est possible. Il y a cependant peu qui font cela. La plupart des entreprises travaille comme nous, c'est à dire avec des travailleurs indépendants.

*17. Est-ce que je peux travailler pour d'autres entreprises?*

Oui. Cependant vous ne devez en aucun cas transmettre des informations provenant de concertare, sinon vous vous verrez contraint à payer des dommages et des intérêts.



## *6. La prochaine étape*

Vos données personnelles seront enregistrées dans notre base de données après votre inscription. Si nous avons un projet qui correspond à votre région et à votre profil, nous vous le faisons savoir par mail, quelque fois par téléphone également.

Vous n'êtes en aucun cas obligé d'accepter une mission.

Avec la promesse de votre part d'accomplir cette mission, vous recevrez des informations plus précises sur le projet et votre activité.

Une fois que vous avez effectué le travail (vente-test, enquête,...) vous remplissez les données en ligne et envoyez les questionnaires remplis avec une liste des travaux accomplis. La mise à disposition de la rémunération se fera dans un délai de 30 jours, après réception des documents.