

# LIEUX CULTURELS ET TOURISTIQUES

## AMÉLIOREZ EN CONTINU L'EXPÉRIENCE VISITEURS

Civiliz CRT - 05/18



Recueil à chaud du ressenti de vos visiteurs sur livre d'or numérique  
Mesure de satisfaction temps réel et connaissance des publics  
Possibilité de réponse et de publication des avis  
Intégration de vos résultats au baromètre qualité du CRT

**Civiliz**

Amélioration continue de l'expérience client et visiteur

Civiliz SAS  
capital 233 025 €  
RCS 527 505 523  
contact@civiliz.fr  
+33 1 84 16 69 93

# OFFRE EXCEPTIONNELLE CRT 2018

## PRESTATIONS DE CADRAGE ET MISE EN PLACE OFFERTES

### LIVRE D'OR NUMÉRIQUE PRÊT À INSTALLER

En complément des visites mystère réalisées par le CRT, le livre d'or Civiliz vous permet de recueillir à **chaud** le **ressenti** et la satisfaction des publics, afin de réagir rapidement.

Une **application tactile simple et rapide** permet des retours à la fois quantitatifs et qualitatifs, en quelques instants : smileys, échelles d'évaluation ergonomiques, commentaire libre, données de profil visiteur.

Les visiteurs peuvent laisser leurs coordonnées s'ils souhaitent recevoir vos informations ou rendre leur avis publiable sur Internet.

**1200 € AU LIEU  
DE 1800 € HT**

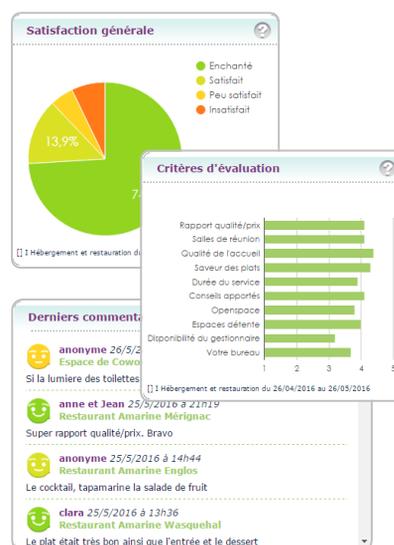
Location de la borne et abonnement au service Civiliz pour 1 an. Configuration livre d'or prédéfinie avec le CRT, personnalisable à vos couleurs. Prérequis : prise électrique et connexion Internet. Hors frais de transport et option 3G.

### TABLEAU DE BORD EN LIGNE

Les avis et statistiques de satisfaction sont visibles en temps réel sur votre tableau de bord Civiliz Pro et vous êtes **alerté** par mail en cas d'avis négatif. Vous pouvez répondre aux remarques.

Chaque avis étant horodaté, vous pouvez comprendre le **contexte** de chaque remarque et réagir de façon pertinente : visiteur à recontacter, point à corriger, équipes à alerter ou féliciter ...

**En option**, Civiliz peut assurer la modération de vos avis et vous adresser chaque mois un rapport intégrant **l'analyse sémantique** des commentaires et les actions prioritaires recommandées.



### INTÉGRATION AU RAPPORT DU CRT

Vos résultats de satisfaction anonymisés sont transmis au CRT afin d'enrichir son rapport par une **étude croisée** de la qualité mesurée par les visiteurs mystère et perçue par le public.

Les résultats consolidés des sites touristiques et culturels vous permettront de vous situer par rapport aux autres.



#### QUELQUES RÉFÉRENCES LIVRE D'OR CIVILIZ SECTEUR CULTURE ET TOURISME

Muséum National d'Histoire Naturelle – Musée de l'Homme - Palais de Compiègne – Mémorial de la Shoah – Bibliothèque nationale de France – Musée National de la Marine – Musées d'Orsay et de l'Orangerie – MusVerre – Musée des Beaux-Arts de Caen – Musée d'Art Moderne André Malraux (MuMa) le Havre – Musée des Arts Décoratifs - Cité des télécoms – Seaquarium Grau du Roi – Parc Zoologique de Paris – Universcience – Muséum d'Histoire Naturelle de Toulouse - Musée de l'Air et de l'Espace – Château de Châteaubriant – Prieuré St Cosme Demeure de Ronsard – Domaine national de Chambord