



## Programme d'évaluation de la qualité (FAQ)

### Principes de base

#### Quelles données sont-utilisées pour évaluer la qualité?

La cote de qualité FTD est calculée selon la formule indiquée ci-dessous. Une cote de qualité excellente correspond à une note de 98 % ou plus. Les fleuristes FTD qui reçoivent une cote excellente pendant une année entière recevront une reconnaissance sous la forme d'une Étoile de qualité FTD.

Cote de qualité =	$\frac{\text{Valeur en dollars du PGDR}^1 + \text{Valeur en dollars des remboursements sur FTD.com}}{\text{Valeur en dollars des commandes fleuriste-à-fleuriste exécutées} + \text{Valeur en dollars de toutes les commandes FTD.com exécutées.}}$
-------------------	---

---

<sup>1</sup>La valeur en dollars du Programme de gestion des délais de réponse (PGDR) inclut la valeur en dollars des commandes rejetées après deux (2) heures, selon les règles du Programme, et la valeur en dollars des commandes rejetées après la date de livraison, selon les règles du Programme.

#### Quels sont les types de commandes considérés dans l'évaluation de la cote de qualité?

La cote est calculée en fonction de toutes les commandes reçues par les fleuristes américains et canadiens par l'entremise du réseau Mercury FTD peu importe leur origine.

#### Que veut dire « Multiplier les commandes » et quel est son rapport avec la cote de qualité?

« Multiplier les commandes » désigne un ensemble de mesures qu'il vous est possible d'adopter pour attirer les commandes vers votre boutique. Pour multiplier les commandes, il est nécessaire de :

- vous doter d'une technologie point de vente Mercury pour pouvoir recevoir les commandes;
- nous informer des zones (identifiées par ville et codes postaux dans le Répertoire) où vous pouvez livrer tout type de commande.
- d'acheter des produits codifiés pour tous les jours et pour les fêtes.

Une fois que tous ces critères sont respectés, votre cote d'exécution est prise en considération pour assurer que la bonne commande soit acheminée au bon fleuriste au moment propice pour augmenter les chances d'une livraison dans les délais impartis. Votre cote d'exécution correspond à la cote de qualité (75 %) et votre taux de refus (25 %).

### **Comment améliorer ma cote de qualité?**

Le calcul de la cote de qualité se fait en fonction de deux composantes : les frais associés au Programme de gestion des délais de réponse (PGDR) et les remboursements liés à FTD.com.

La composante PGDR peut être optimisée en vous familiarisant avec les lignes directrices du programme et en améliorant votre processus de gestion des commandes. Par exemple, tous les membres de votre équipe devraient être au courant des exigences associées au programme de gestion des délais de réponse (PGDR) qui recommandent de rejeter une commande dans les deux heures suivant sa réception si celle-ci ne peut être exécutée à la satisfaction du client. De plus, il est crucial qu'une commande soit livrée à temps, le jour convenu et que vous communiquiez avec FTD si un problème survient.

Dans le cas d'un remboursement suite à une commande par FTD.com, il est important que le client soit satisfait. D'abord et avant tout, cela signifie qu'il faut identifier les causes de son insatisfaction (valeur, qualité du produit, substitutions, etc.). Le meilleur moyen d'éviter les remboursements FTD.com est d'exécuter la commande en respectant la recette, prendre les précautions nécessaires dans la manutention des fleurs et de s'assurer de la fraîcheur du produit. Finalement, il faut respecter la politique de substitution de FTD quand cela est nécessaire.

### **J'exécute un très grand nombre de commandes, plus que la plupart des autres fleuristes. Je trouve injuste que FTD s'attende à ce nombre aussi peu élevé de rejets et de remboursements.**

La satisfaction du client est la priorité de FTD parce que de nos jours, le consommateur a des attentes élevées et qu'une seule mauvaise expérience peut avoir un impact négatif sur les achats futurs. Nous savons tous qu'il est difficile de convaincre un client déçu de nous faire confiance de nouveau. C'est pour cette raison que chaque commande doit être traitée comme une priorité.

De nombreux fleuristes à grand volume n'enregistrent aucun remboursement ni rejet sur une période d'un an. L'équipe de la Qualité des fleuristes (Florist Quality Team) est à votre disposition pour vous aider à réviser vos méthodes et pour vous suggérer des moyens de les améliorer. Pour demander une révision de la qualité, contactez [qsr@FTDi.com](mailto:qsr@FTDi.com).

**Est-ce qu'une boutique « envoi seulement » peut obtenir une cote de qualité FTD?**

Non, une boutique « envoi seulement » n'est pas éligible à une cote de qualité FTD parce que l'évaluation est faite en fonction des commandes exécutées et non des commandes envoyées.