

SERVICE À LA CLIENTÈLE



« Le coach médiocre
parle, le bon explique,
le super démontre et le
meilleur inspire »


– John Kessel
Psychologue américain né en 1950

PROBLÉMATIQUES TYPES RENCONTRÉES

- Faible taux de rétention de la clientèle
- Gestion inadéquate du flux d'appels entrants
- Qualité des informations clients déficiente (détails des commandes)
- Approche client mal définie
- Peu de suivi sur les retours et causes des plaintes clients
- Absence de flexibilité dans l'exécution des tâches (spécialisation par produit, secteur)
- Manque de suivi et de contrôle des indicateurs de performance (appels traités, productivité, # commandes, # plaintes, # retours, etc.)
- Communication inefficace entre les intervenants et les départements
- Procédures / méthodes de travail non standardisées

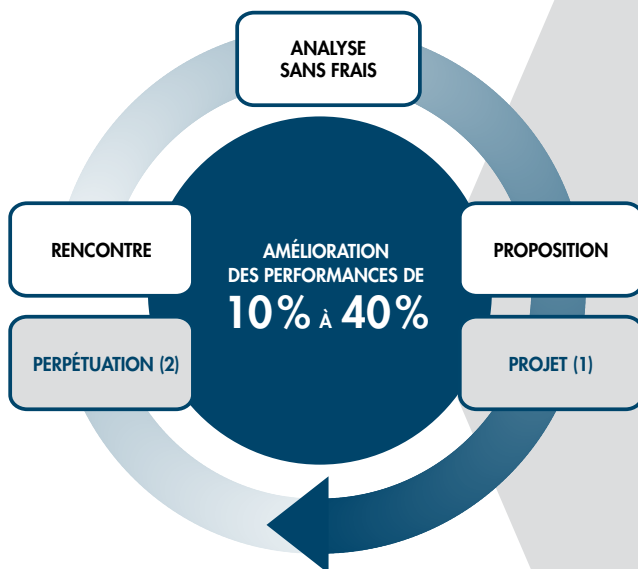
SERVICE À LA CLIENTÈLE

RÉSULTATS

- Amélioration de la qualité des contacts clients
- Augmentation du taux de rétention
- Augmentation du nombre d'appels traités
- Réduction du délai de réponse
- Diminution des retours et plaintes clients
- Augmentation de la productivité des ressources
- Réduction des coûts d'opération
- Certification NIVEAU 5 
- Gestion et culture proactive
- Structure de communication efficace

IMPACT SUR LES ÉTATS FINANCIERS
R.O.I. = 2 à 8 / 1

NOTRE APPROCHE



PROJET (1)

PROCESSUS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Arbre décisionnel (résolution de problèmes)
- Plan de rétention de la clientèle
- Délais de réponse et de suivi standards
- Procédures et méthodes de travail standardisées
- Plan de formation (flexibilité des ressources)

SYSTÈME DE GESTION

- Plan de la charge de travail en fonction du volume
- Suivi et gestion des performances (KPI)

STRUCTURE DE COMMUNICATION

- Processus de communication efficace
- Script pour approche clients (informations à recueillir)

SUPERVISION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Culture de gestion proactive par la formation et le coaching des gestionnaires sur le terrain :
 - Comportements proactifs (Supervision active et Rôles / Responsabilités)
 - Habiletés de gestion (IHG^{MC})
 - Approche mobilisatrice (FC²/O²)
 - Capacité de leadership (L360°)

PERPÉTUATION (2)

Développement d'une équipe et d'un système de perpétuation (transfert de connaissances)