




*Que faut-il faire pour assurer le meilleur lien entre ma structure et nos clients ?*

 60 min

 Transmettre l'information et rendre compte

 Intégrer la relation client



## QUELQUES CONSTATS CONCERNANT L'INSATISFACTION CLIENT.

- ✓ Une peur de se rendre à l'accueil... pour le temps d'attente, une probabilité de revenir sans rien... et aujourd'hui pour des raisons sanitaires qui s'y rajoutent...
- ✓ Des modalités d'accès peu pratiques...
- ✓ Un besoin d'information presque instantané...
- ✓ Un sentiment de ne pas être entendu pendant la formation...
- ✓ Des remarques qui sont prises pour des reproches...et qui ne sont pas traitées...
- ✓ En dehors du bilan de fin de formation, il n'existe rien pour donner son avis...



## OPTIMISER L'ACCES DU CLIENT A NOS CENTRES

- ⇒ Rendre visible vos moyens de contact (courrier, email, téléphone, chat...)
- ⇒ Indiquer vos horaires de disponibilités
- ⇒ Éviter les boîtes vocales et mettre en place un call-back (pour que le client soit rappelé directement)
- ⇒ Relevez et traitez les informations clients de toutes les sources de contacts dans des délais acceptables
- ⇒ Anticiper et/ou examiner tout élément de mauvaise expérience à chaque point de contact client



## DONNER AU CLIENT LA POSSIBILITE D'EXPRIMER SON AVIS

Quelles que soient les mesures proactives que vous mettez en place, vous ne pourrez jamais anticiper tous les problèmes de vos clients.

Afin d'être informé de toutes les expériences de vos clients, bonnes ou mauvaises, offrez-leur un moyen simple de faire entendre leurs commentaires.

Les moyens potentiels à développer :

- ⇒ sondage téléphonique
- ⇒ sondage par e-mail
- ⇒ formulaire sur la page « Nous contacter » de votre site internet
- ⇒ boîte à suggestions
- ⇒ analyse des commentaires sur les réseaux sociaux
- ⇒ Etc...



## LA DIMENSION EMOTIONNELLE DE LA SATISFACTION

La satisfaction du client est la perception par le client que l'OF a comblé ou dépassé ses attentes.

Le mot clef est le mot **perception**.

La satisfaction du client est donc aussi une question **d'émotions**.

Elle est donc forcément **subjective** : cette satisfaction peut ou ne peut pas correspondre à la réalité de la situation. Le client peut se tromper sur la qualité de votre offre mais c'est sur sa perception, ses émotions, qu'il décide d'acheter ou de ne pas acheter.

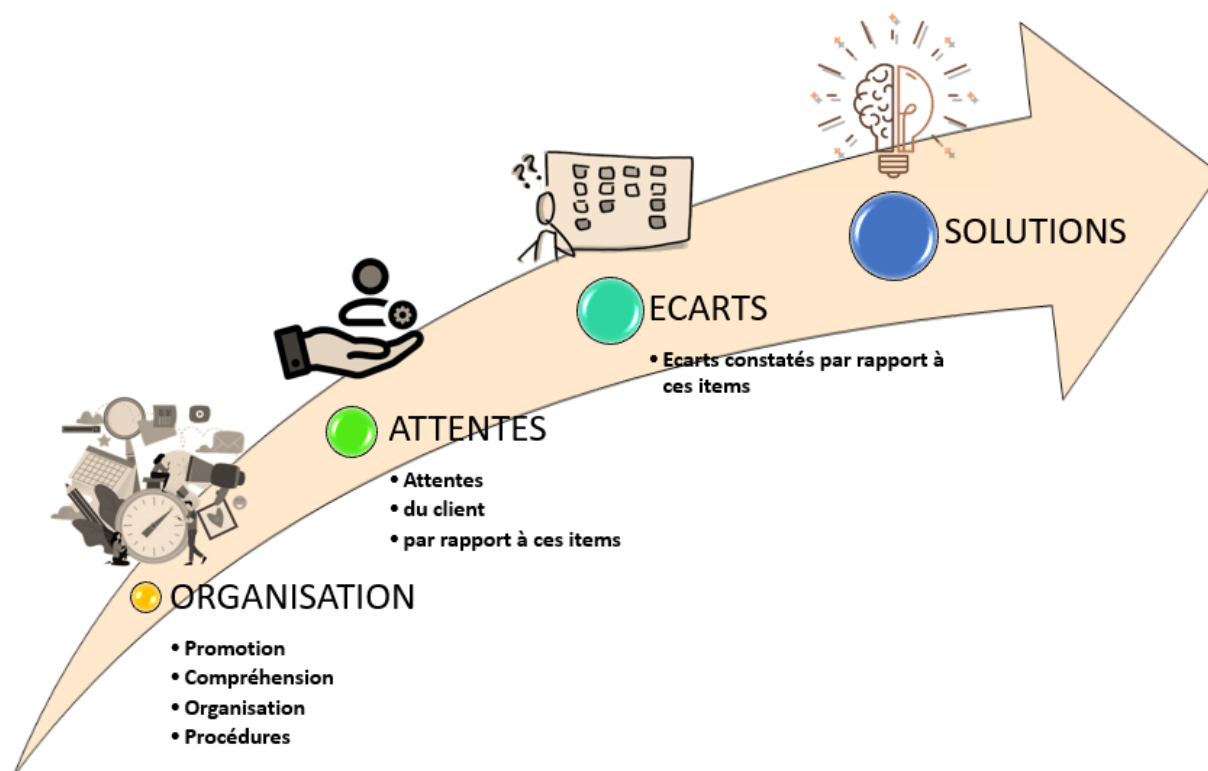
Sa perception est donc une réalité sur laquelle il faut se baser.



## COMPRENDRE ET TRAITER L'INSATISFACTION

Le principal motif d'insatisfaction est généralement lié à l'écart entre les attentes du client et la perception de son expérience vécue.

Il est donc essentiel de **comprendre le motif précis de l'insatisfaction**.



h



✓ **Comment traitez vous l'insatisfaction ?**

Répondez à ces quelques questions et donnez les précisions nécessaires concernant votre situation en ajoutant une nouvelle fiche dans cette base de données, cela vous permettra de vous positionner et d'échanger sur vos pratiques respectives.

<p><b><u>Promotion</u></b> = la promesse faite (lors de la communication commerciale) est-elle conforme à la réalité vécue par le client ?</p>	<p><input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON</p> <p><b>Si non, que pouvez-vous faire au pôle accueil pour y remédier ?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
<p><b><u>Compréhension</u></b> = le besoin du client a-t-il été bien compris et pris en compte ?</p>	<p><input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON</p> <p><b>Si non, que pouvez-vous faire au pôle accueil pour y remédier ?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
<p><b><u>Organisation</u></b> = les dysfonctionnements de structure pénalisent-ils l'expérience client ?</p>	<p><input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON</p> <p><b>Si non, que pouvez-vous faire au pôle accueil pour y remédier ?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
<p><b><u>Procédures</u></b> = les engagements sont-ils respectés ?</p>	<p><input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON</p> <p><b>Si non, que pouvez-vous faire au pôle accueil pour y remédier ?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>