

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de
contacts de nouvelle génération

Chapitre IV – Réseaux Sociaux

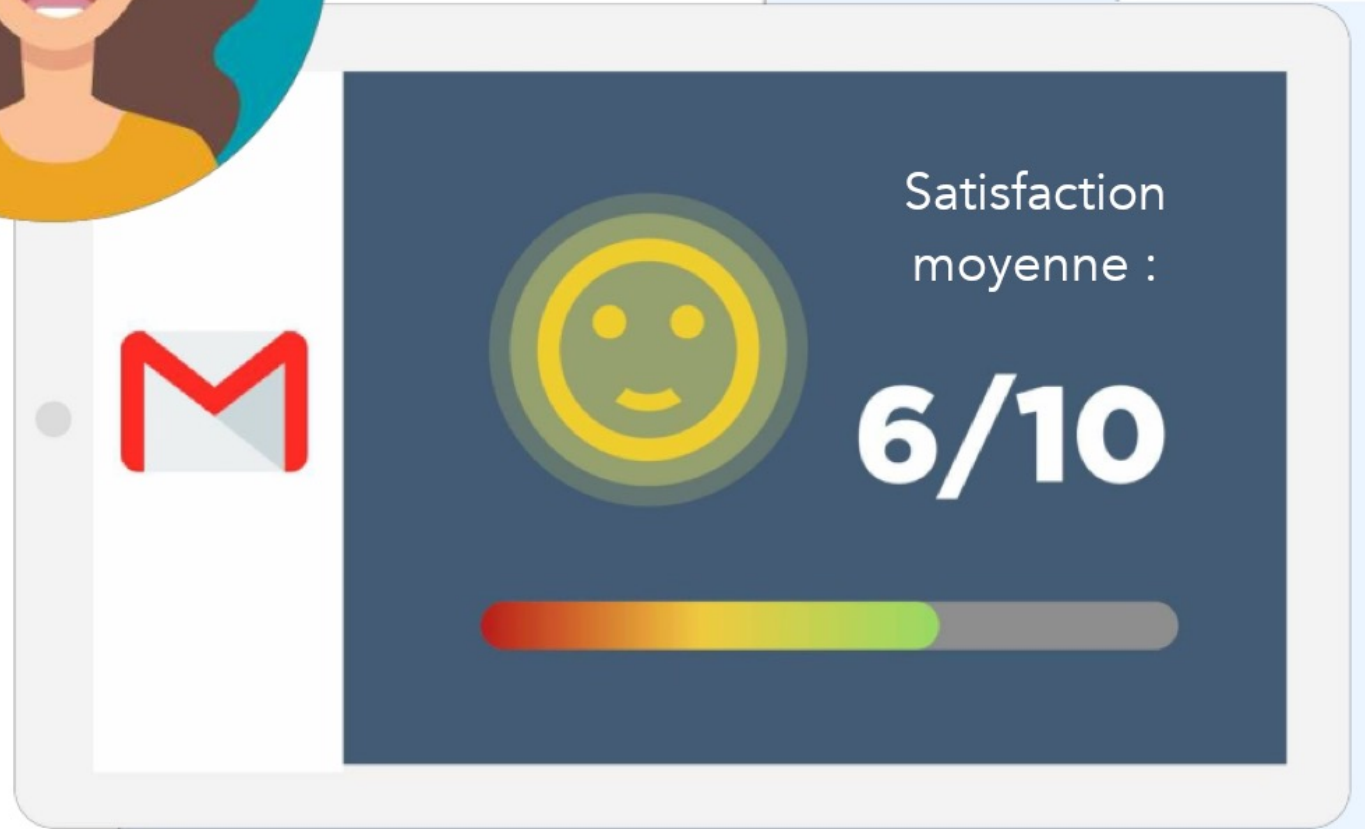


4

- Satisfaction Client



Lorsque Karine revient de vacances, le système génère automatiquement **un e-mail de suivi pour connaître son niveau de satisfaction.**



Si la note globale était élevée, Travel Aventure ne prendrait aucune autre mesure pour le moment. Toutefois, le sondage a révélé un niveau moyen de satisfaction, soit 6 sur 10.

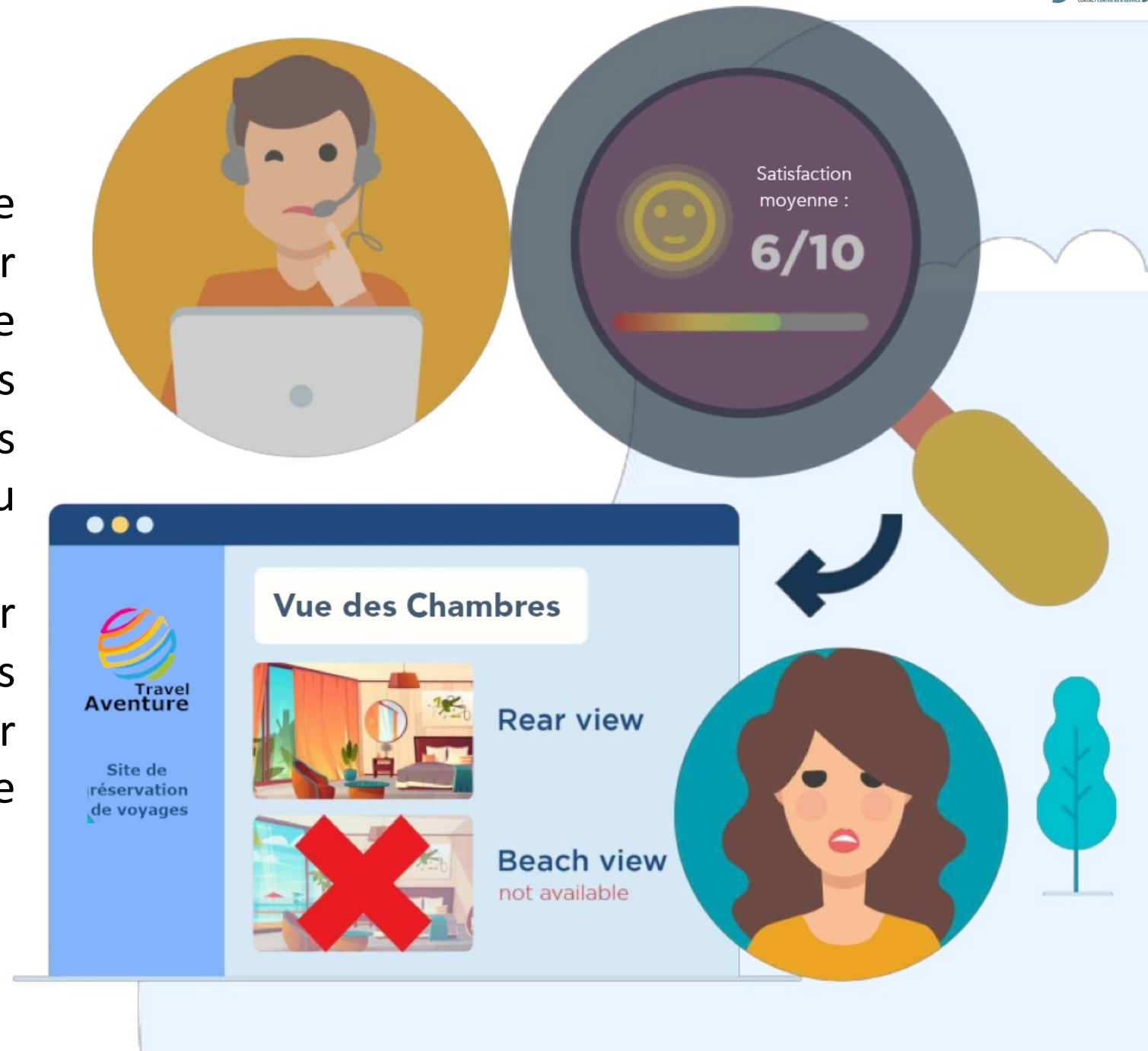


A screenshot of a customer service dashboard. The top left shows a green 'READY' status with '3/6' and a dropdown for 'open services list'. Below it is a section for 'Active interactions' with a profile card for 'Sarah'. The main content area is titled 'E-MAIL FROM Sarah (SERVICE)' and has tabs for 'CLIENT PROFILE', 'ALL INTERACTIONS (22)', and 'ISSUES (18)'. The 'CLIENT PROFILE' tab is active, showing a profile for 'Karine Leroy' with a circular avatar, an email icon, and the email address 'karine.leroy@myemail.com'. Below the profile is a large dark blue box containing a yellow smiley face icon, the text 'Satisfaction moyenne :', and a large '6/10' score. A horizontal progress bar is at the bottom of this box, with the green portion representing the score. The dashboard also features a notification bell, a flag icon, and a user profile icon in the top right corner.

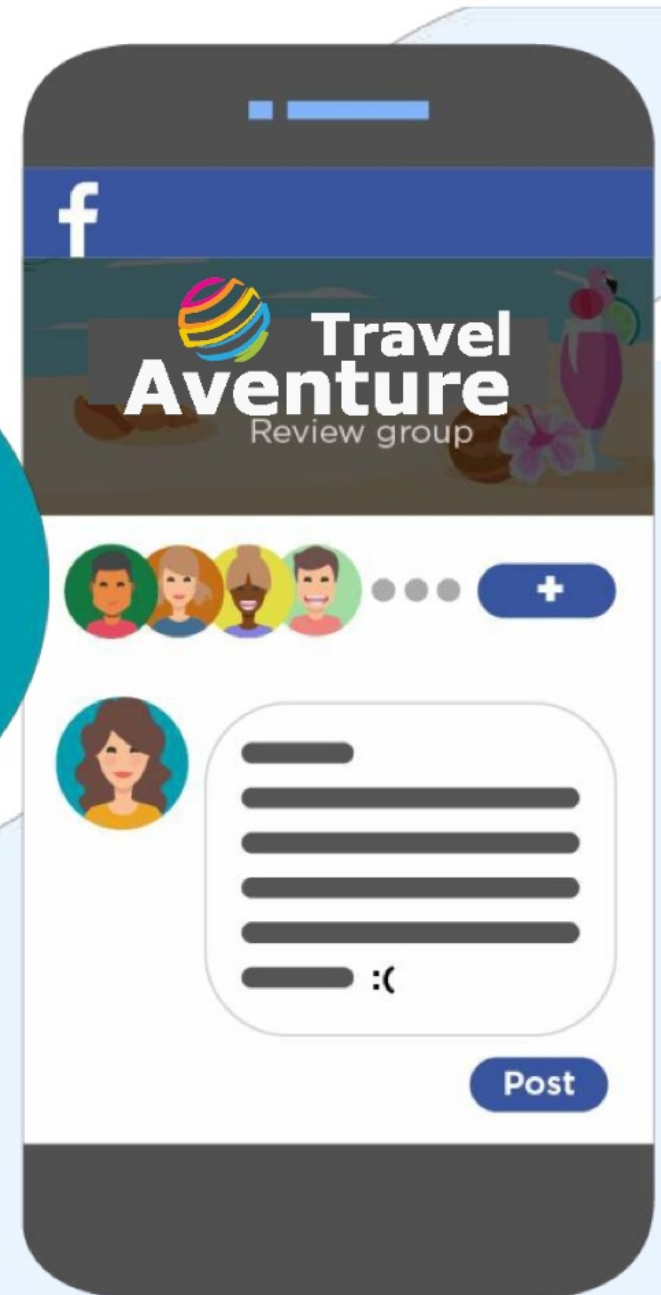


Travel Aventure ouvre immédiatement un ticket pour demander la raison de cette évaluation. En quelques secondes, ils découvrent qu'il y a eu quelques difficultés sur le parcours client au cours de la réservation.

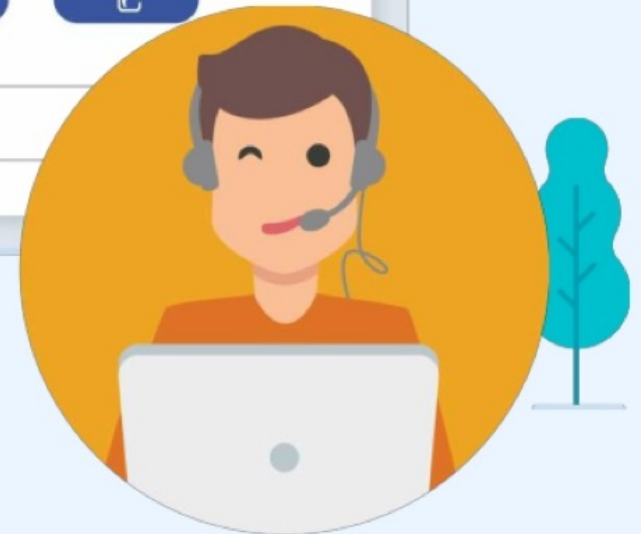
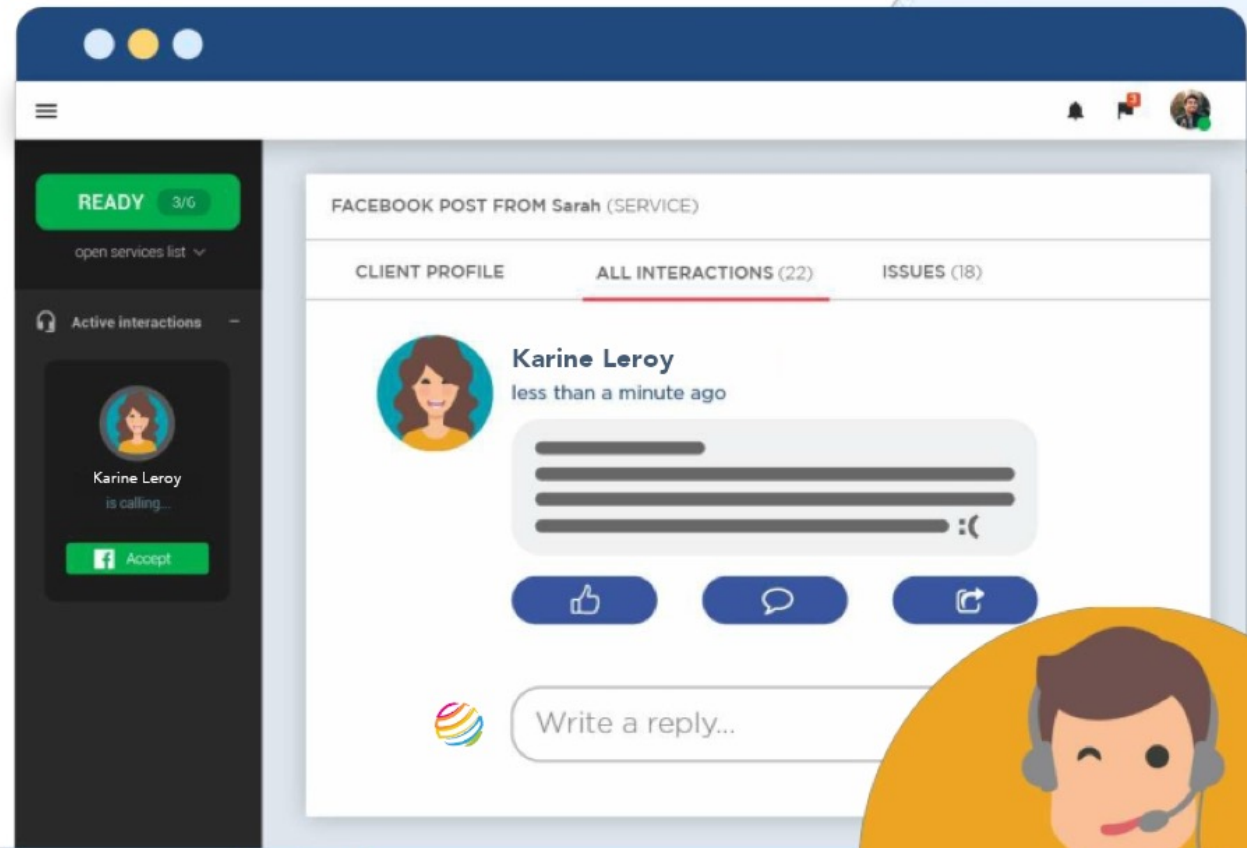
De plus, la chambre avec vue sur mer n'était plus disponible aux dates modifiées et Karine a fini par rester dans la chambre avec vue sur le jardin.



Cette situation devrait inciter Travel Aventure à revoir son processus de réservation ainsi que son flux interne avec le fournisseur. Après sa déception, Karine présente son expérience sur un groupe Facebook et demande l'opinion d'un autre membre sur la page de Travel Aventure.



Grâce l'**intégration Facebook**, l'agent est immédiatement informé des interactions qui se produisent sur la page et peut répondre ou envoyer un message privé, en fonction de l'option d'urgence de la situation. Les agents n'ont pas besoin d'être sur les médias sociaux, **ils gèrent tout directement depuis la plateforme OneContact** qui leur permet de suivre différents indicateurs de performance clés (KPIs).



L'essor des médias sociaux connecte les clients, qui disposent désormais de moyens sans précédent pour exprimer leurs sentiments sur les marques et les expériences, exprimant leur fidélité ou leur détresse.



L'indice de satisfaction client est un outil puissant dont n'importe quelle entreprise peut tirer profit.

Le suivi des commentaires des clients peut ouvrir la porte à la **vente croisée** et à la **vente additionnelle**.

Cet objectif peut être atteint en surveillant les réponses des consommateurs et en utilisant leur voix, ce qui leur donne l'occasion d'être entendus et compris.



A Suivre...



iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE