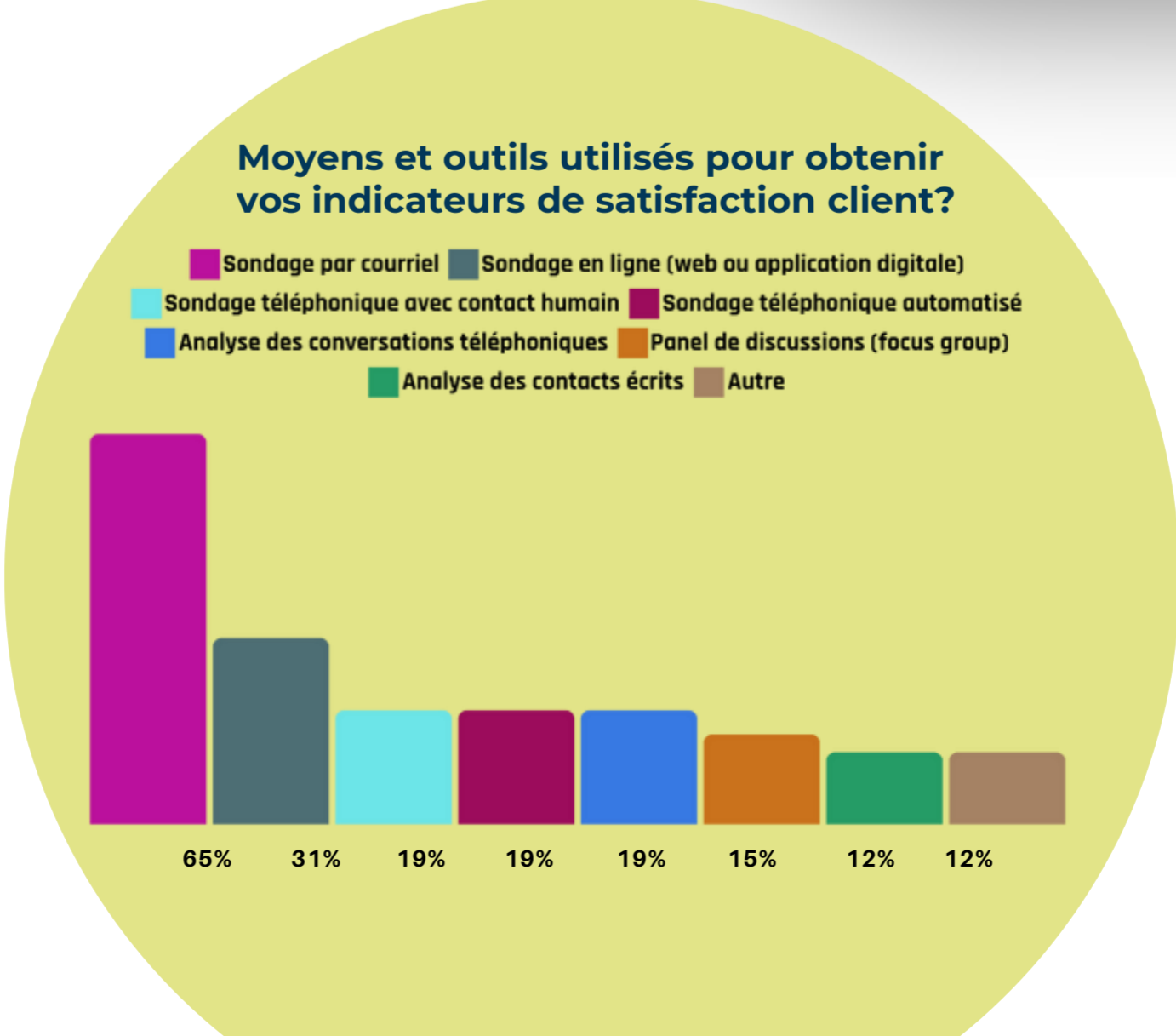
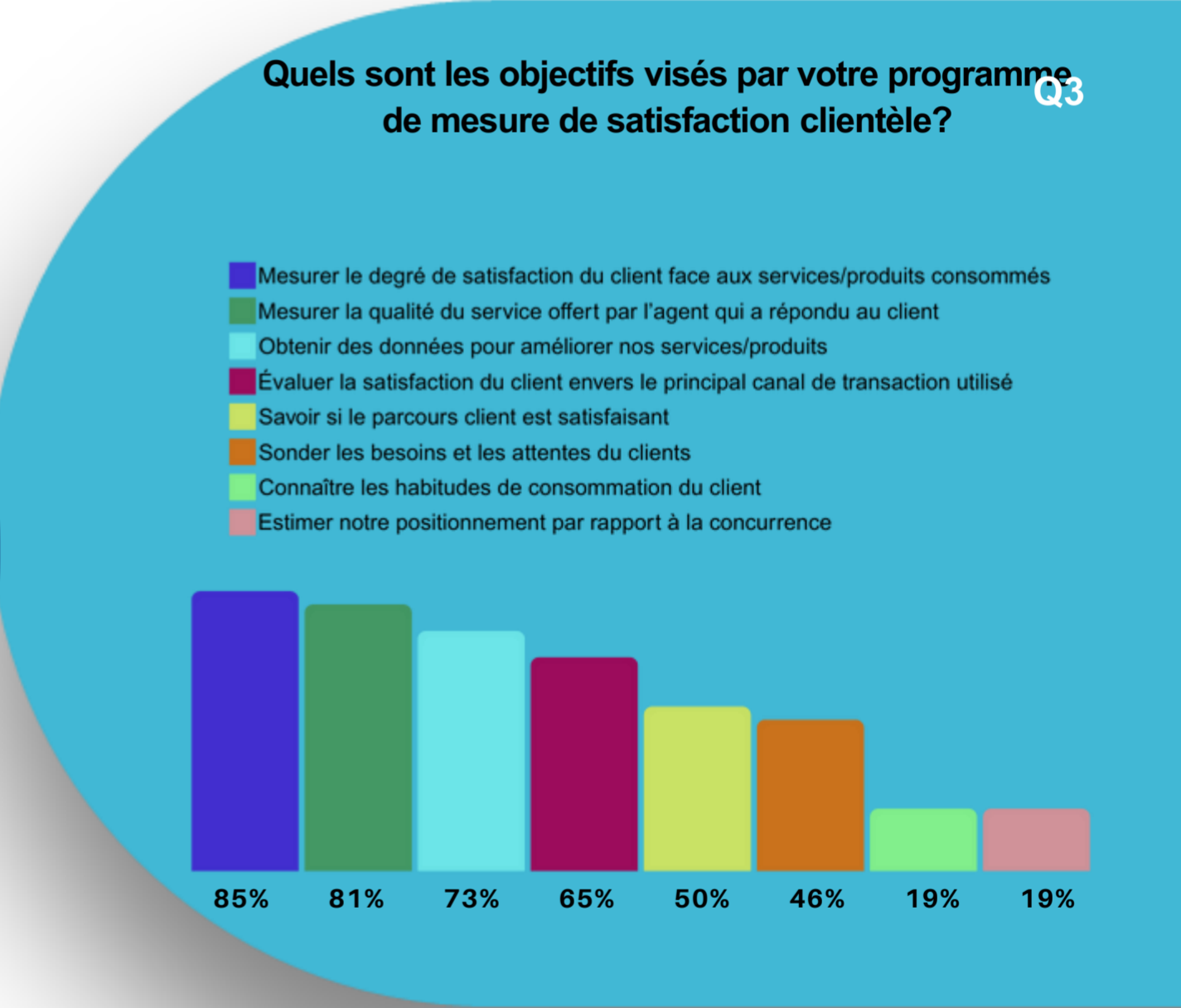
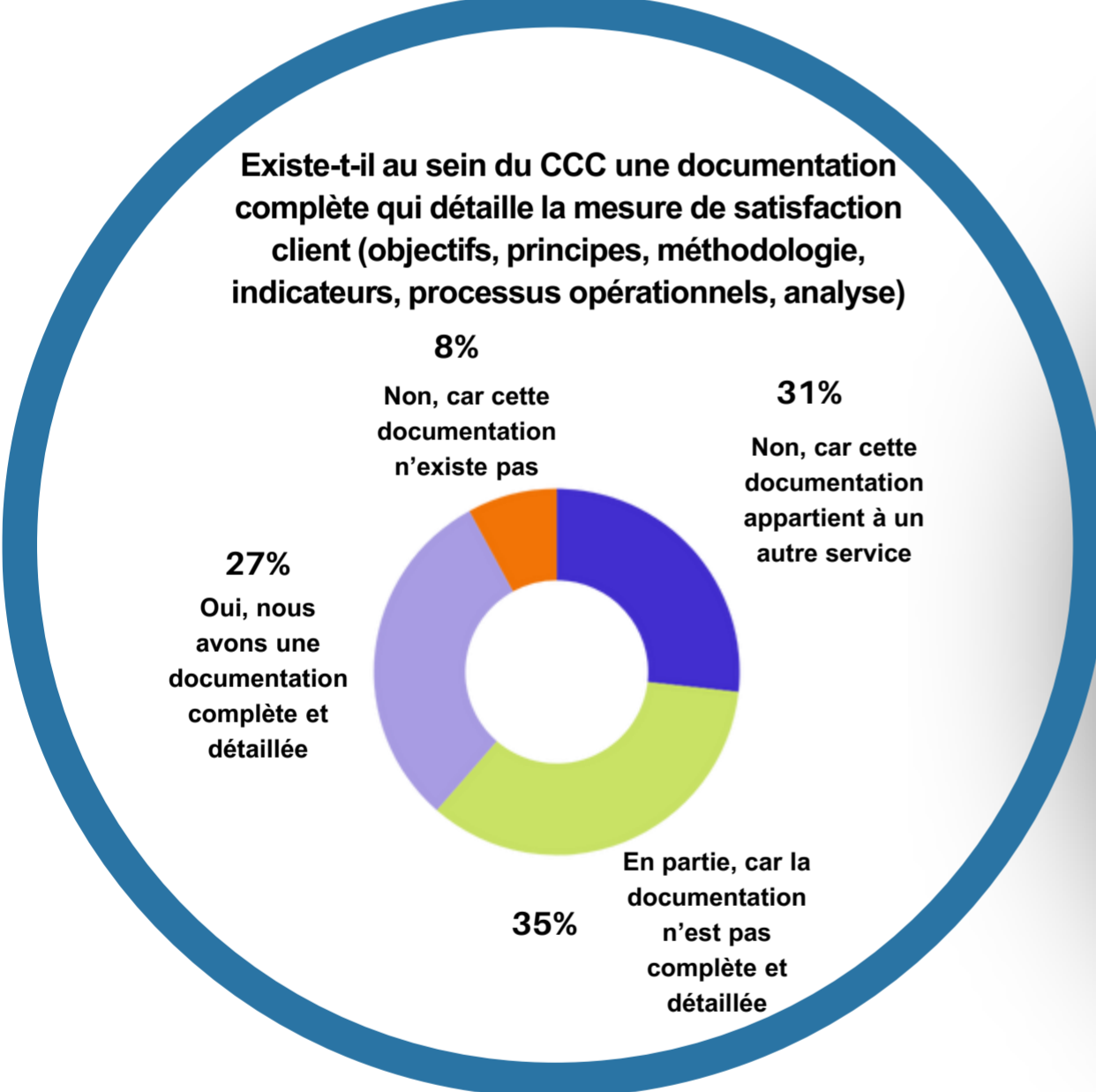
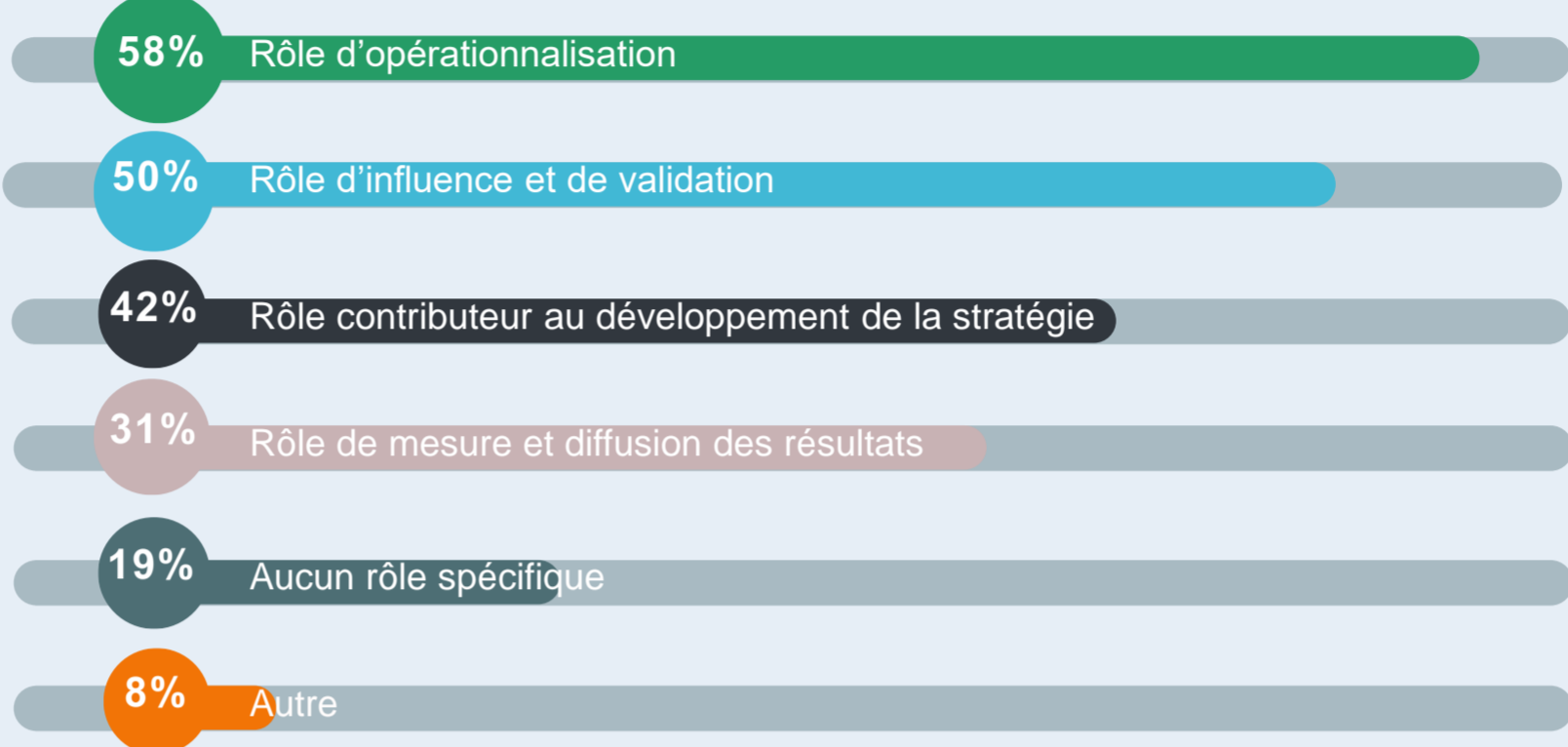
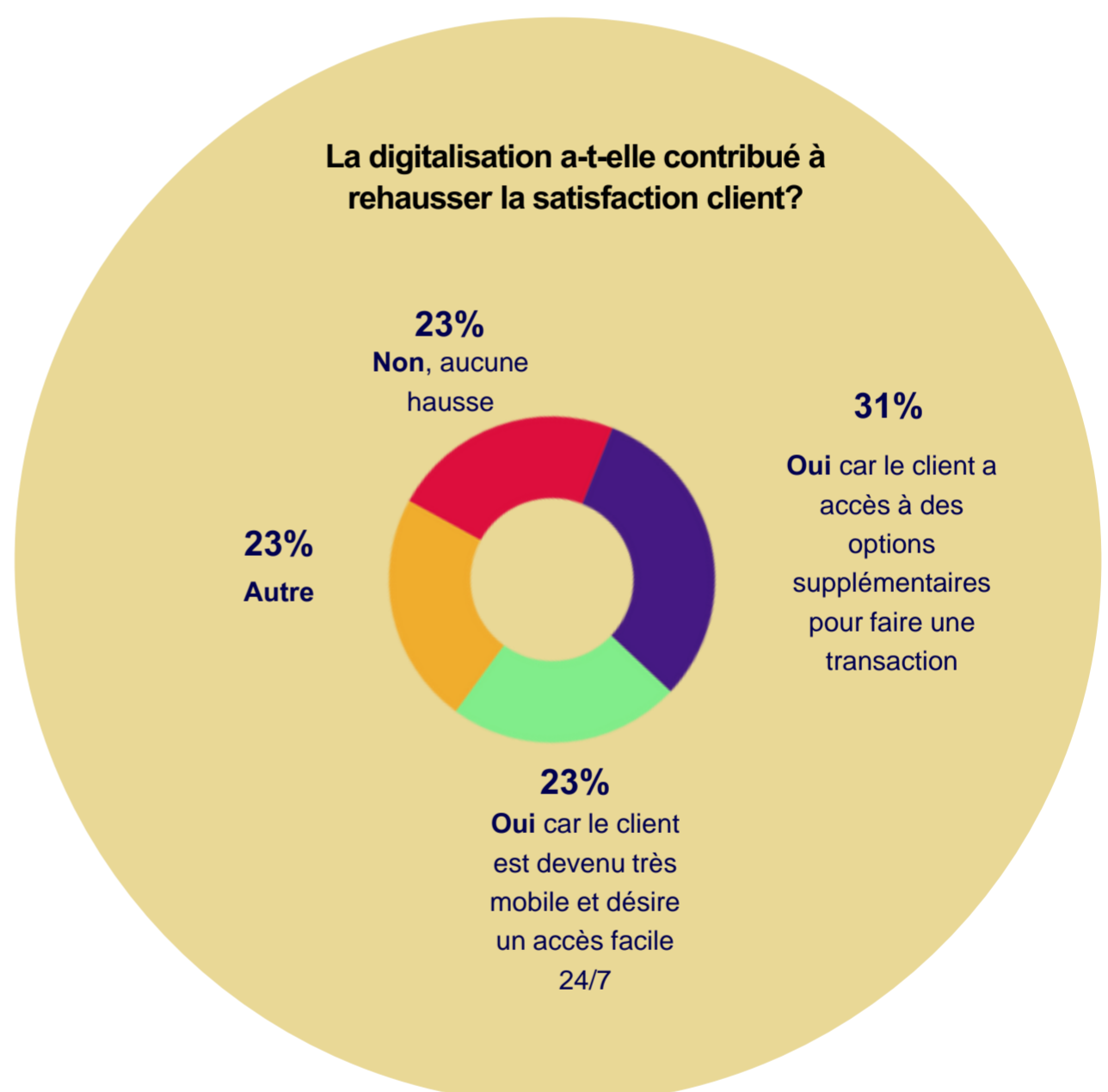
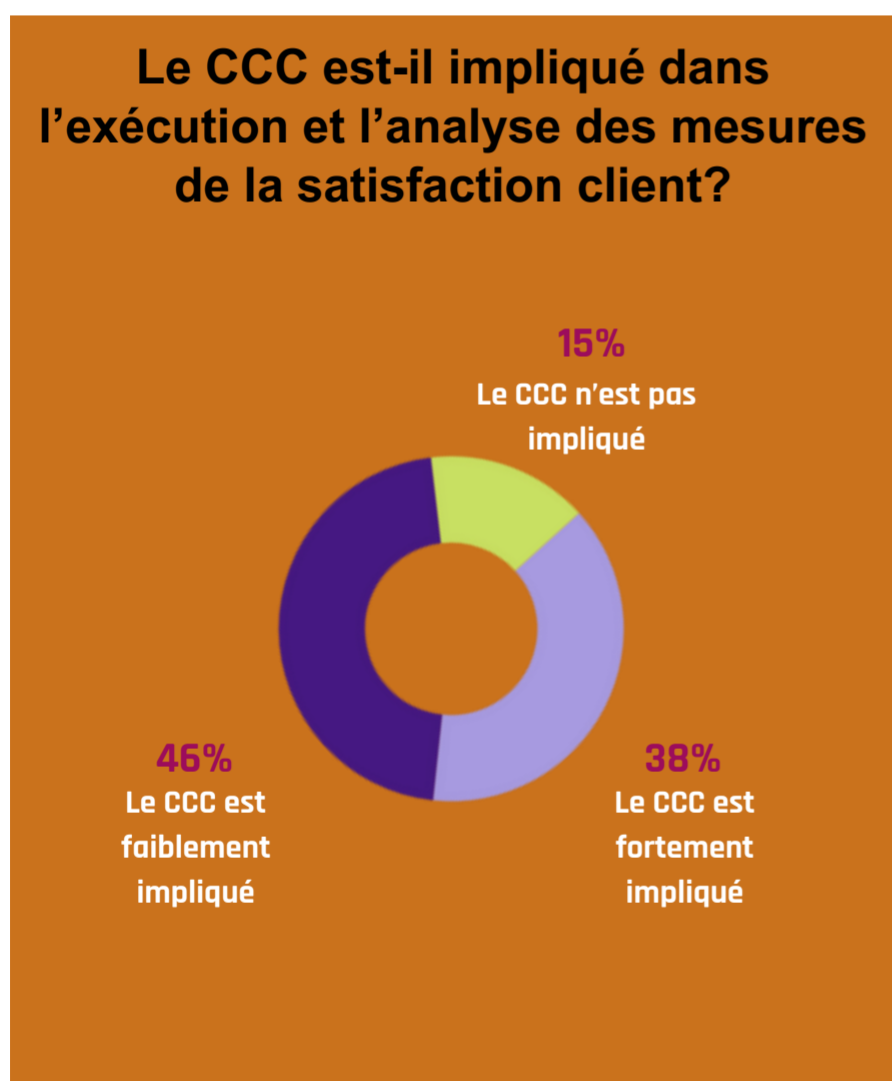
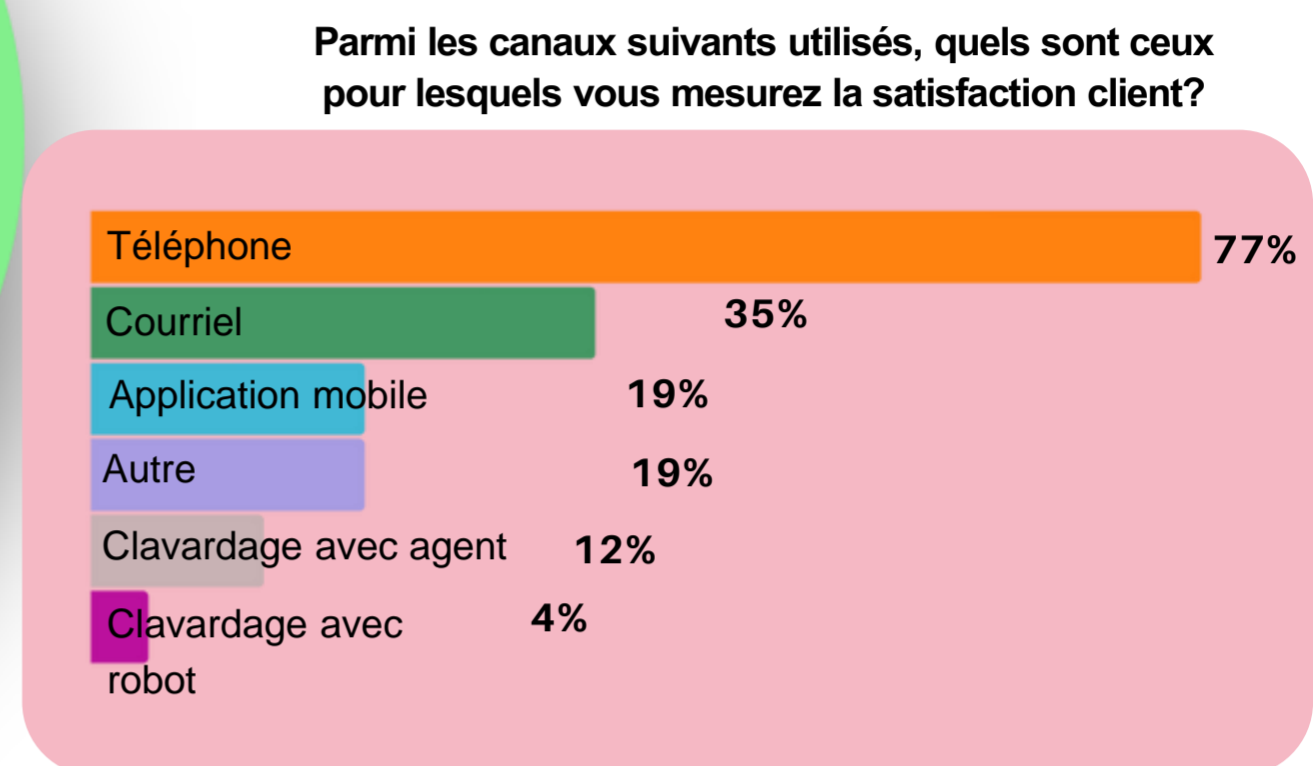
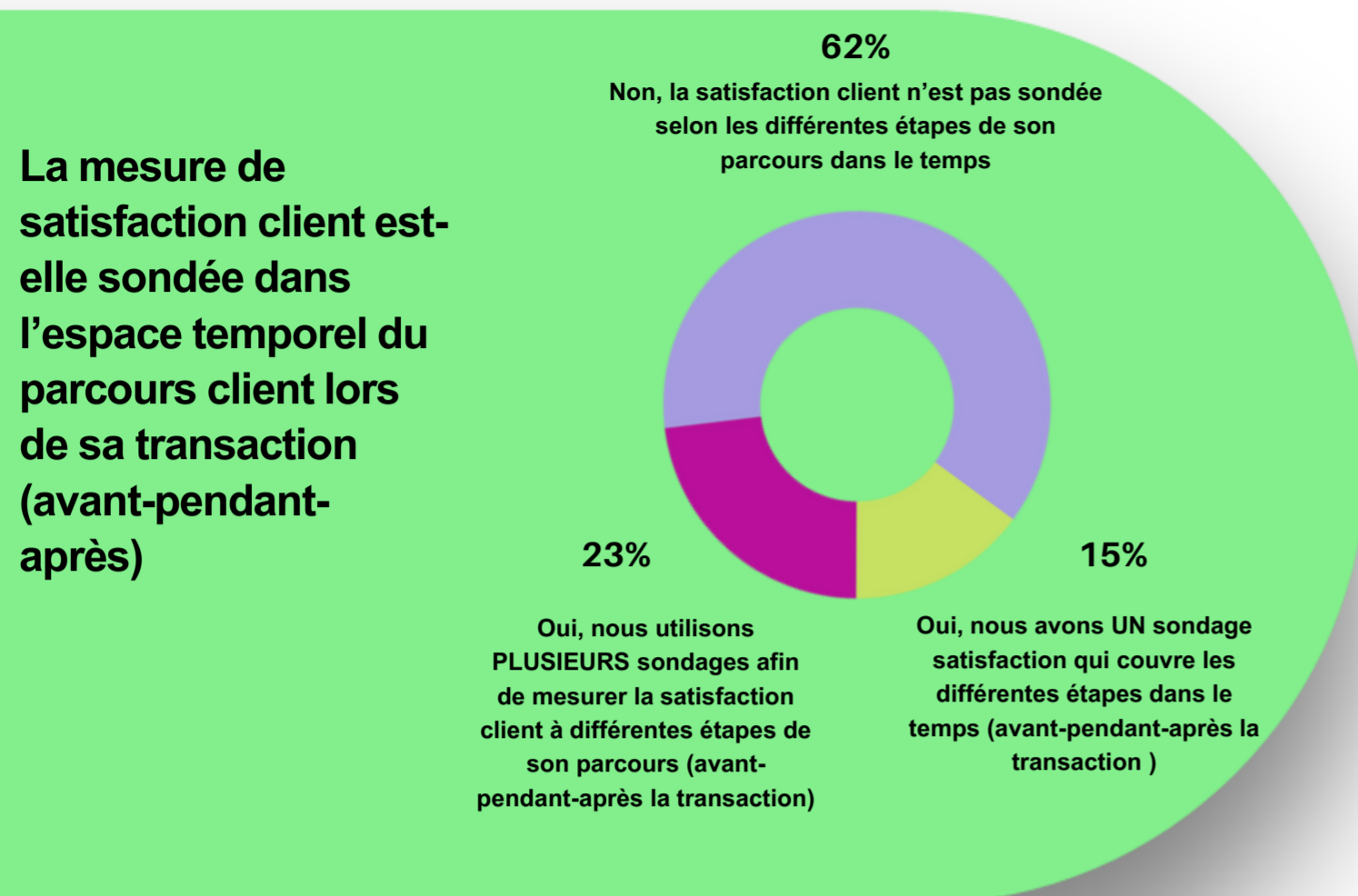


26 répondants de différents secteurs d'activités
 28 questions
 19% petits centres - 19% moyens centres - 62% grands centres

Le courriel est le canal le plus utilisé pour sonder la satisfaction client.

Rôle principal du CCC dans développement du programme de mesure de satisfaction clientèle





Conclusion

..... Il nous faut revenir aux bases même de la définition et l'exécution de la qualité, ainsi qu'aux attentes du client:

- Empathie
- Reconnaissance
- Expertise
- Constance
- Solution

Nous devons éviter d'introduire de nouveaux canaux sans mesurer l'impact de la qualité de service qu'ils offrent. Si l'expérience digitale est médiocre, vos clients se retrouvent à être servis par un humain dans nos centres contacts.

Vos ressources humaines doivent être bien formées, informées et engagées à répondre aux attentes des clients et de l'entreprise, ce qui représente un grand défi dans un monde où le domaine du service à la clientèle n'est pas attirant, où la main-d'œuvre qualifiée est manquante et difficile à recruter.