

Pourquoi le client est insatisfait ?



greenbureau.com

LE FOND

Réponse à
la demande

Effort

Délais

Résolution

LA FORME

Gestion de
la demande

Joignabilité

Parcours

Répétition



Insatisfaction
client amplifiée

Traiter la forme = processus de gestion de la demande

Attente

Réitération

Injoignabilité



Approche Greenbureau

79%
sont souvent
confrontés à un temps
d'attente excessif

Attente



65%
des clients n'ont pu
joindre leurs services
clients qu'après
plusieurs tentatives

Réitération



50%

de l'effort généré par
un client se fait avant
la mise en relation

Joignabilité

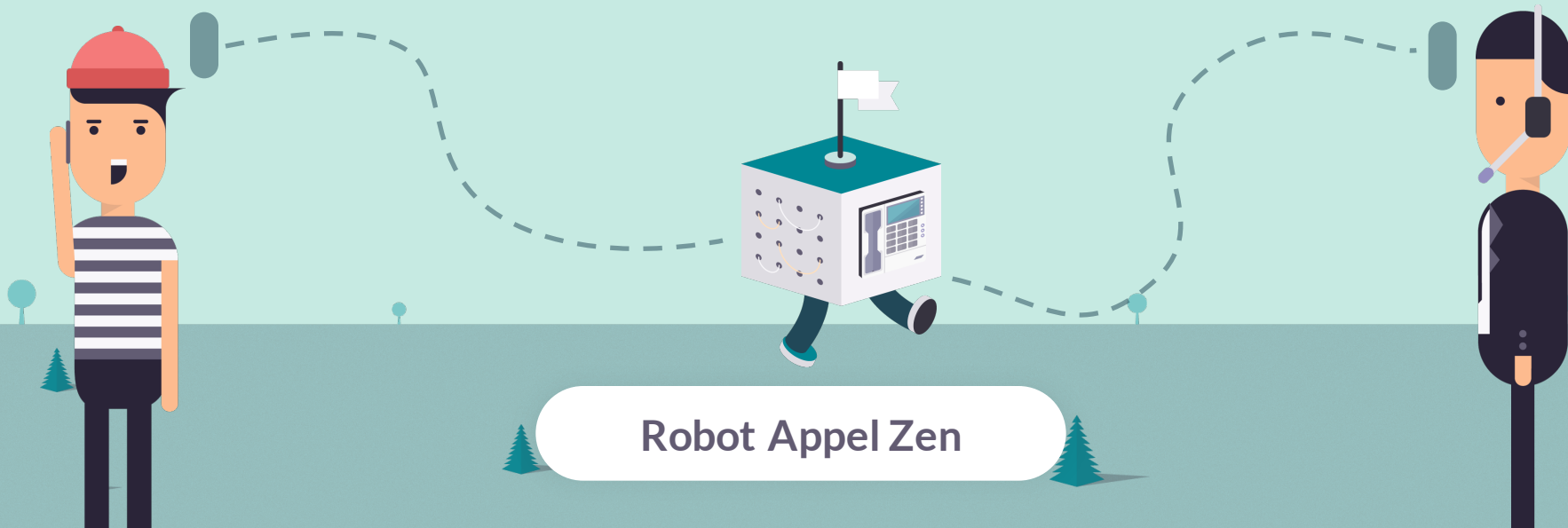


Attendre à la place du client & le rappeler dès que possible

+ Satisfaction client

+ Qualité de Service

+ Conditions de travail



Robot Appel Zen