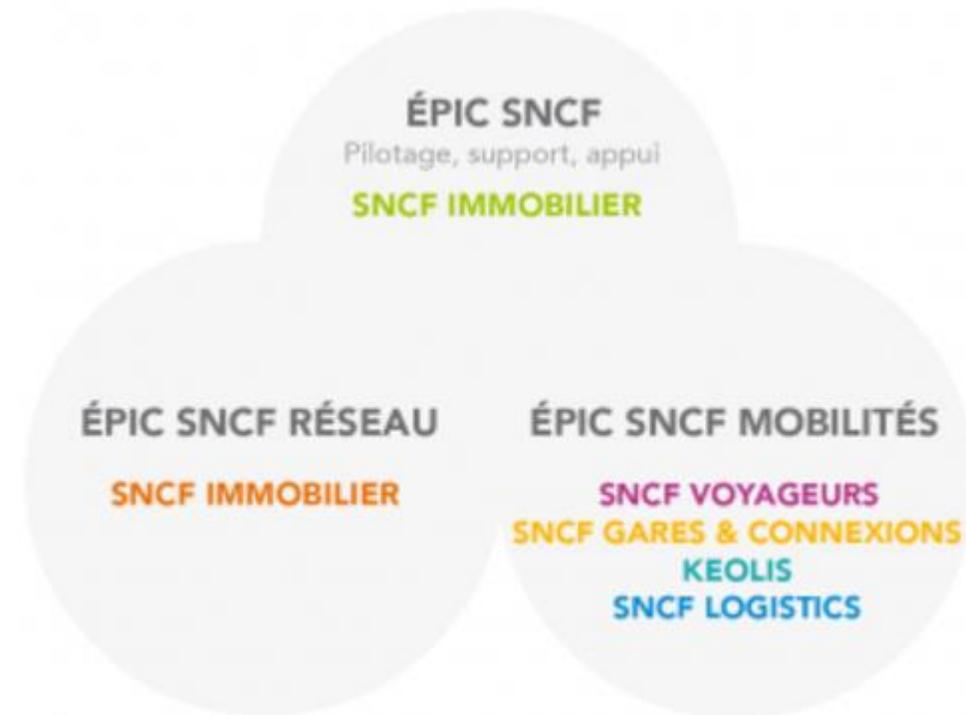


AMARC 19 Mai 2017

SNCF & iDTGV

- Filiale dédiée aux Services & à l'innovation
 - depuis plus de 10 ans.
- Rattachée à l'EPIC SNCF Mobilités



iDTGV en [CHIFFRES]

4,8 millions

de passagers par an
pour une moyenne de
30 trains/jour

Un taux de satisfaction à

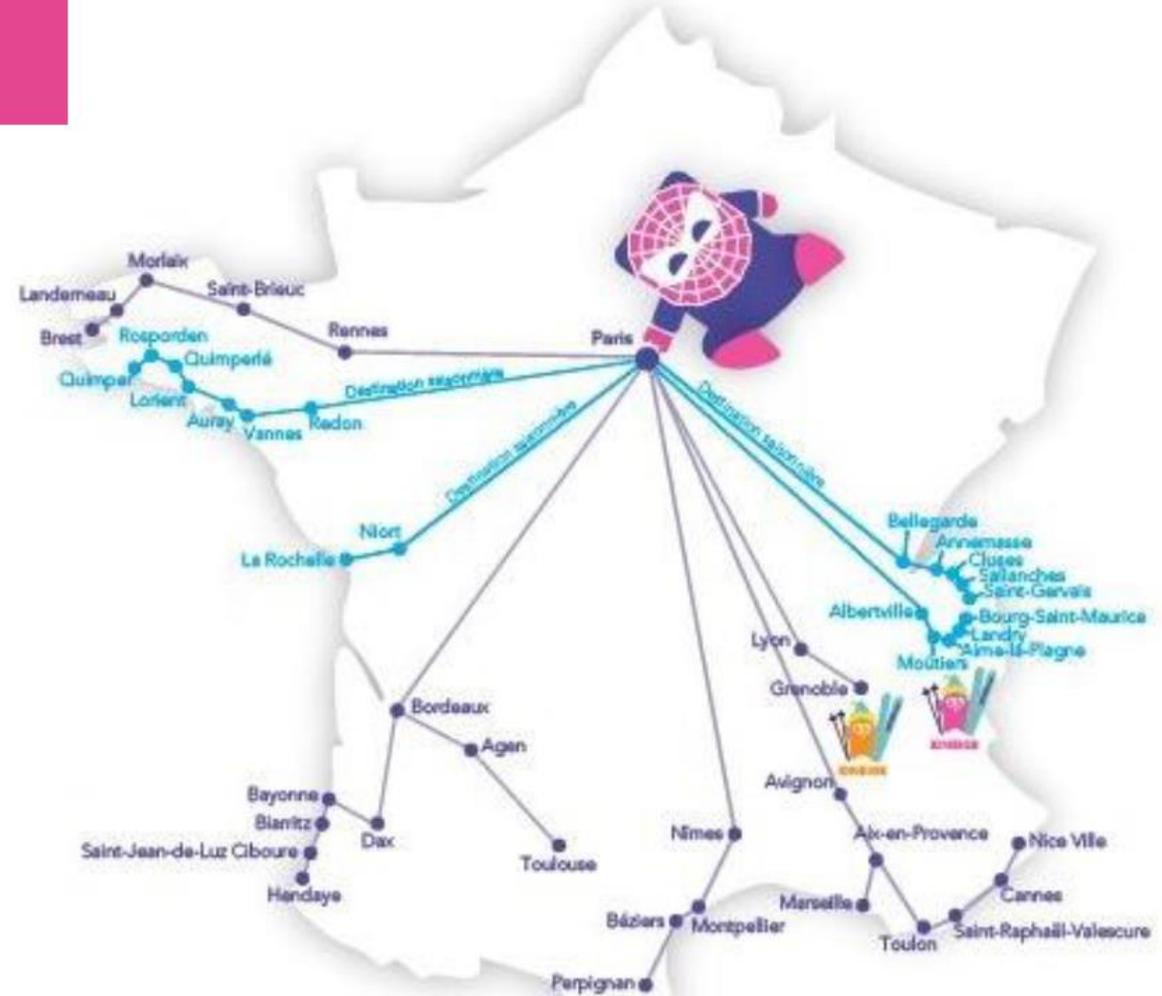
+ de 90%

Un prix d'appel à

19€



+ de 50 DESTINATIONS
à + de 3H DE PARIS



1 Filiale

de droit [PRIVÉ] de la SNCF



Pour **plus** d'[**AGILITÉ**]



[AGILITÉ]



Pour **plus** de
[LIBERTÉ]



[AGILITÉ]



[LIBERTÉ]



Avec une offre 100%

[DIGITALE]



[AGILITÉ]



[LIBERTÉ]



[DIGITALE]

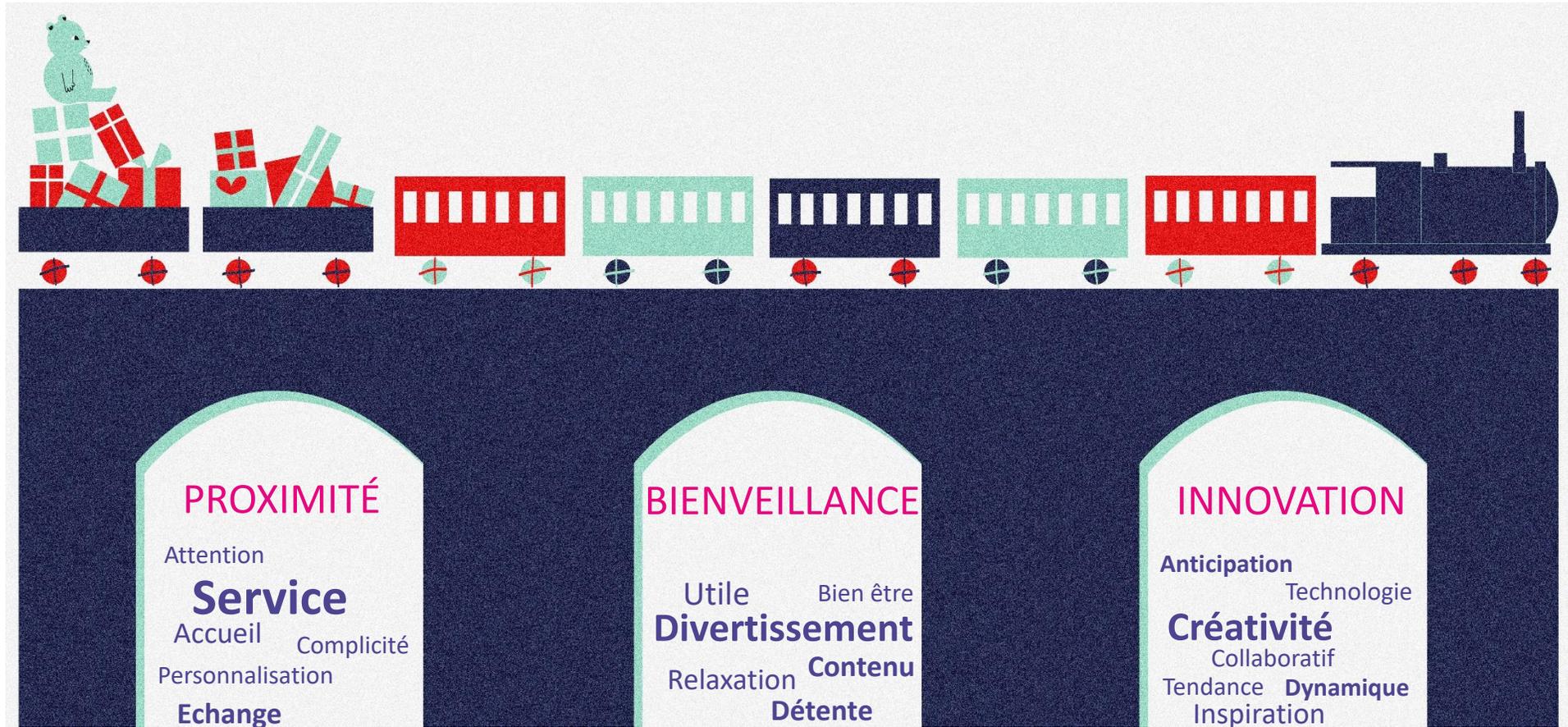


Des trains pleins d'iD!



iDTGV,
LABORATOIRE À IDÉES
de TGV depuis plus de 10 ans

3 piliers majeurs



CLIENT [👑] *First!*

4 TYPES D'INFORMATIONS DISPONIBLES



Historique des voyages
Voyages réalisés par le passager depuis les 18 derniers mois

Statut Client
Segmentation du client en fonction du nombre de voyages effectués

Réclamations
Réclamations non clôturées par le service client

Régularisations
Total des régularisations et motifs payées par le passager depuis les 18 derniers mois

3 RÉCLAMATIONS

Ce que je regarde :

- Dans la liste du TOP 30, les réclamations en pré synchro pour anticiper comportement & relation client à quai ou à bord



Mes attitudes de services

À QUAI

Considération de la demande
Harmonie du discours avec le service client selon les derniers commentaires

À BORD

Empathie
Réactivité
Considération

Qu'est ce que je fais alors ?

À QUAI

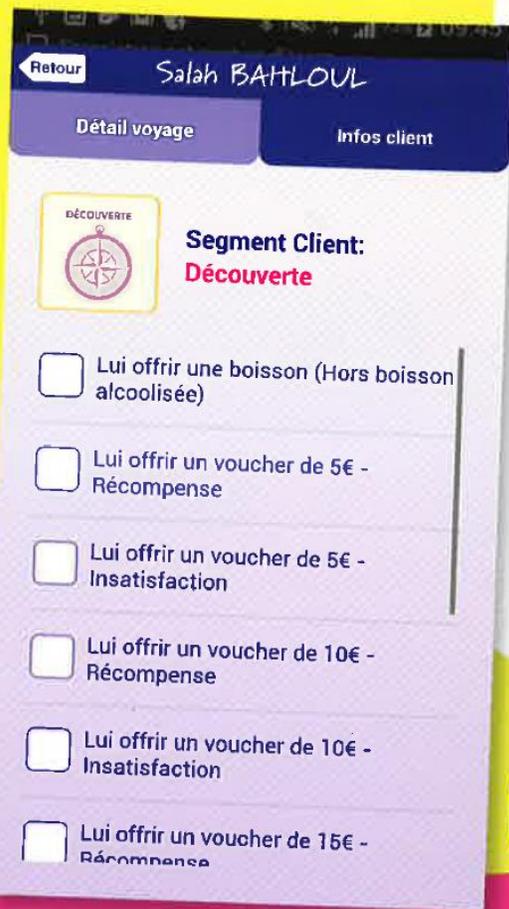
En cas d'interpellation du client sur cette réclamation, je suis en mesure de voir le dernier commentaire du conseiller clientèle et d'harmoniser mon discours

En cas de manque de temps je peux renvoyer le client auprès du superviseur pour plus de renseignements

À BORD

En cas d'interpellation du client sur cette réclamation, je suis en mesure de voir le dernier commentaire du conseiller clientèle et d'harmoniser mon discours

Si je mets en place une action, j'informe la RC de l'action entreprise pour tracer cela dans le dossier du client



4 STATUT CLIENT

Ce que je regarde :

- Le type de statut

À QUAI

Lors du scan, le statut apparaît en haut à droite de l'écran, je peux donc adapter ma phrase d'accroche et de bienvenue en personnalisant par rapport au statut du client : « Bienvenue sur iDTGV » ou « si vous souhaitez plus de renseignements sur iDTGV n'hésitez pas à demander à notre superviseur à bord »

J'accueille les clients de manière personnalisée avec le nom / prénom pour les « VIP » et « Réguliers »

Pour les occasionnels, je peux dire « ça faisait longtemps qu'on ne vous avait pas vu ! »

À BORD

Pour les « nouveaux », je peux leur offrir mon aide pour installer l'application iDTGV, leur présenter le produit et l'offre iDTGV

Je peux offrir un bon boisson dans certains cas pour faire découvrir notre offre de restauration.

Je peux surclasser un client « occasionnel » en 1^e classe en fin de parcours pour la lui faire découvrir

Je peux offrir un bon d'achat (voucher) pour fidéliser certains clients

Qu'est ce que je fais alors ?



Mes attitudes de services

À QUAI

Personnalisation
Attention
Considération
Autonomie

À BORD

Pédagogie
Conseil
Attention
Geste Commercial