

Pépité Café *Amarc* - Jeudi 24 septembre



Retours d'expérience



Karine Boudia

Responsable satisfaction clients





Valorisez le langage de vos clients

ERDiL convertit vos messages clients en leviers opérationnels et stratégiques.

23 COLLABORATEURS



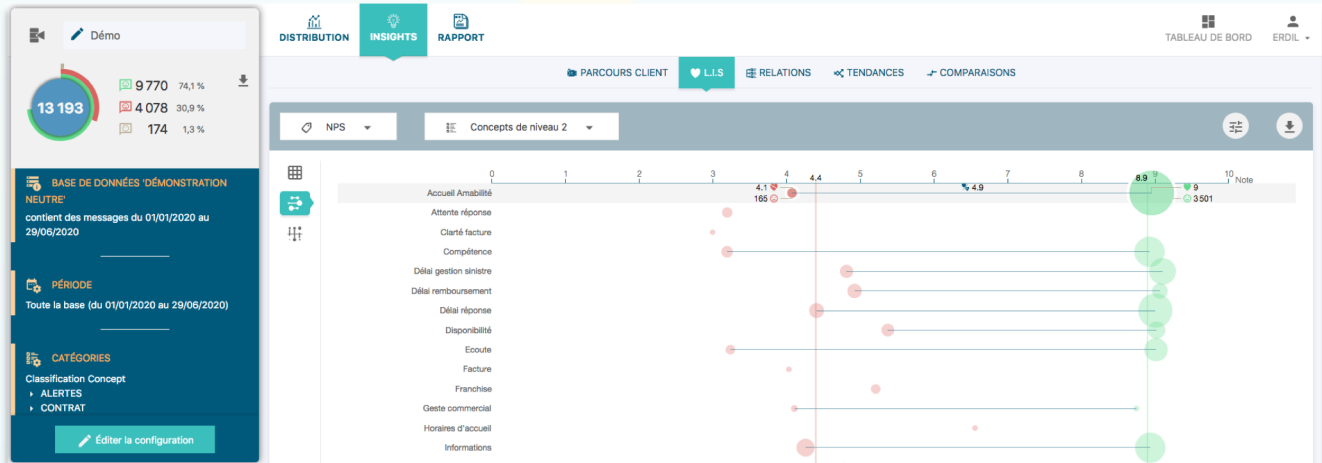
RÉFÉRENCES CLIENTS



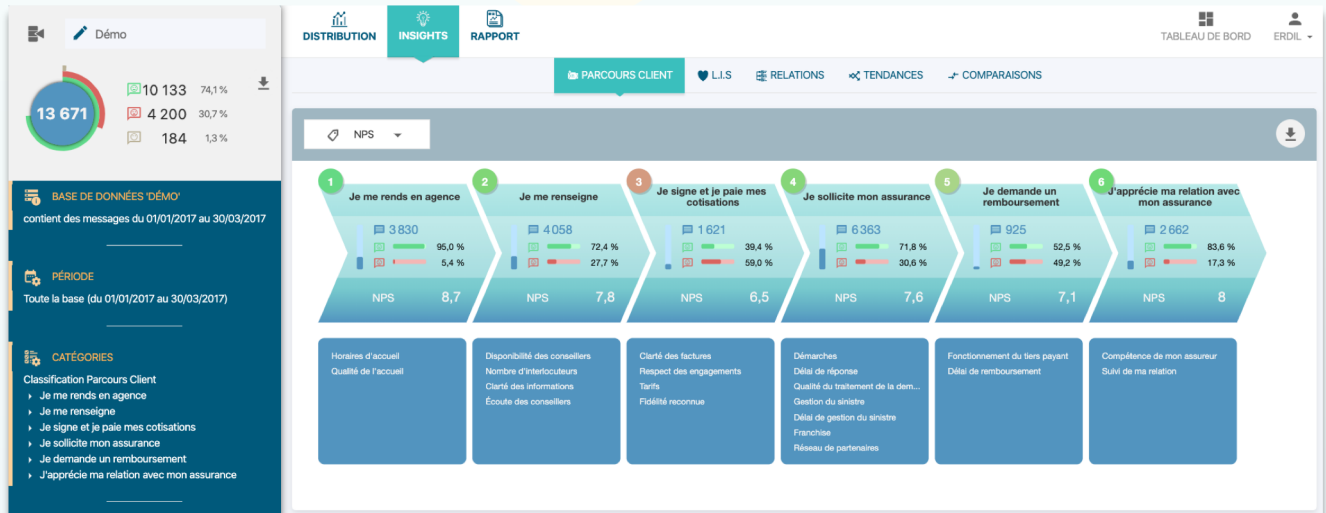
20 LANGUES

allemand, anglais, arabe, biélorusse, bulgare, chinois, danois, espagnol, finnois, français, italien, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe, slovaque, suédois, tchèque, ukrainien

L.I.S. (Loyalty Impact Score) : identifier les chantiers prioritaires, les signaux faibles et les leviers de satisfaction



Représentation du Parcours Client : visualiser les moments irritants et enchanteurs dans le parcours de vos clients



Tendances des concepts : prioriser vos actions en fonction des sujets émergents



Les Brèves de Verbatim



brevesdeverbatim.fr



@OhMyBreve



Oh My Brève

~ OGM ~ 

" Les gens ont laissé leur porc Corn partout au sol. "

#BR2V 

Le livret des Brèves de Verbatim
et des mots DicOh

n°5 

Livret des Brèves de Verbatim n°5 à télécharger sur erdil.fr/resources

Contact



+33 3 81 25 29 86



@erdil_sa



contact@erdil.fr



ERDIL



6 rue Sophie Germain
25 000 Besançon

SATISFACTION CLIENT SUEZ EAU FRANCE

Karine Boudia
Direction de la Relation Client

24/09/2020



La Satisfaction : un enjeu majeur pour l'entreprise

Placer l'expérience client au cœur de notre performance



- 1 Suivi et pilotage des indicateurs de satisfaction
- 2 Animation de la satisfaction
- 3 Suivi et pilotage des réclamations en escalade

La voix du client chez SUEZ Eau France



Réclamations en escalade	<ul style="list-style-type: none">• Service dédié• Gestion de la Relation Client via les réseaux sociaux
Dispositifs d'écoute	<ul style="list-style-type: none">• Baromètre annuel• Enquêtes de satisfaction à chaud
Traitement des retours clients	<ul style="list-style-type: none">• Analyse sémantique des verbatim clients• Suivi des détracteurs

MERCI

