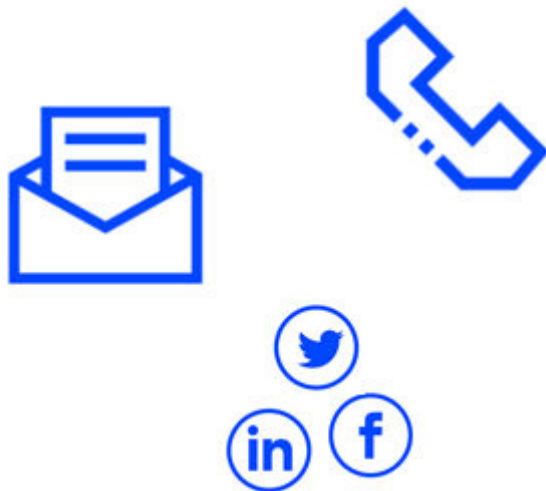


Omni-canalité et une équipe dédiée

- Création d'un formulaire dédié à la réclamation disponible depuis l'espace client
- La centralisation de la gestion des demandes au Service Relation Client



 Demande Service Client

Des questions ? (compte, factures, commandes...), faites votre demande ici en complétant ce formulaire.

Pour vos besoins d'assistance technique ou fonctionnelle, utilisez le formulaire Demande Support dédié.

Votre demande concerne...

* Thème
Factures et contrats

* Sous-thème
S - je conteste ma facture

* Précision ⓘ
Connaissez-vous notre page "Comprendre ma facture" ?

Le montant de ma facture me semble incorrect

Indiquez le(s) numéro(s) de facture(s) et l'objet de votre interrogation

Objet
Montant semble incorrect

* Description

 Ajouter des pièces jointes





Planter les fondamentaux

- Identification typologies majeures
- Process
- Outils
- Modèles
- Equipe dédiée

Apprendre à prendre soin

- Formation « Yes, We Care ! »
 - *Symétrie des attentions*
 - *Mieux se connaître soi-même pour mieux servir le client*



- Formation méthode Amarc

- *Structurer le traitement du courrier*
- *Manifester de l'empathie pour répondre aux attentes « humaines »*
- *Développer une mécanique de traitement*

L'AMARC
Association pour le MAnagement de la Réclamation Client
« Transformer des papiers en papier » grâce au référentiel et à ses 8 engagements





Communication et Sensibilisation: « La réclamation est l'affaire de tous »

- « Semaine de la Réclam'Action »

Process d'escalade

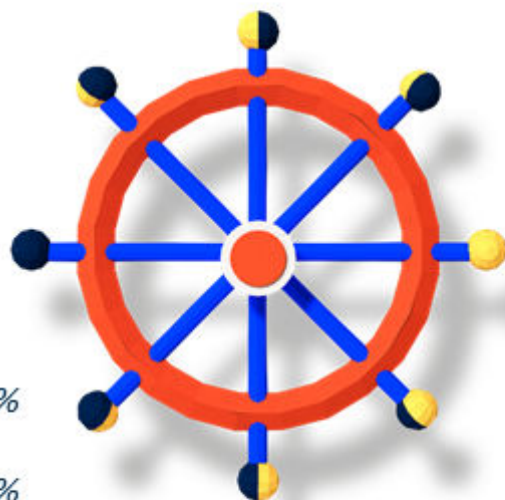
- Des « niveaux » pour traiter de la réclamation

1. *Chargé(e) Relation Client*
2. *Chargé(e) Relation Client Expert(e)*
3. *Référent(e) Relation Client*



Pilotage et responsabilisation

- **Outils de pilotage**
 - *TDB à chaud / à froid*
 - *TBD individuel / collectif*
- **Objectifs**
 - *90% des E-demand < 3 jours*
 - *Résultat en cours 2022 84%*
 - *90% des courriers < 5 jours*
 - *Résultat en cours 2022 80%*



- *En 2022 57% des demandes sont traitées <24H vs 23% en 2021*

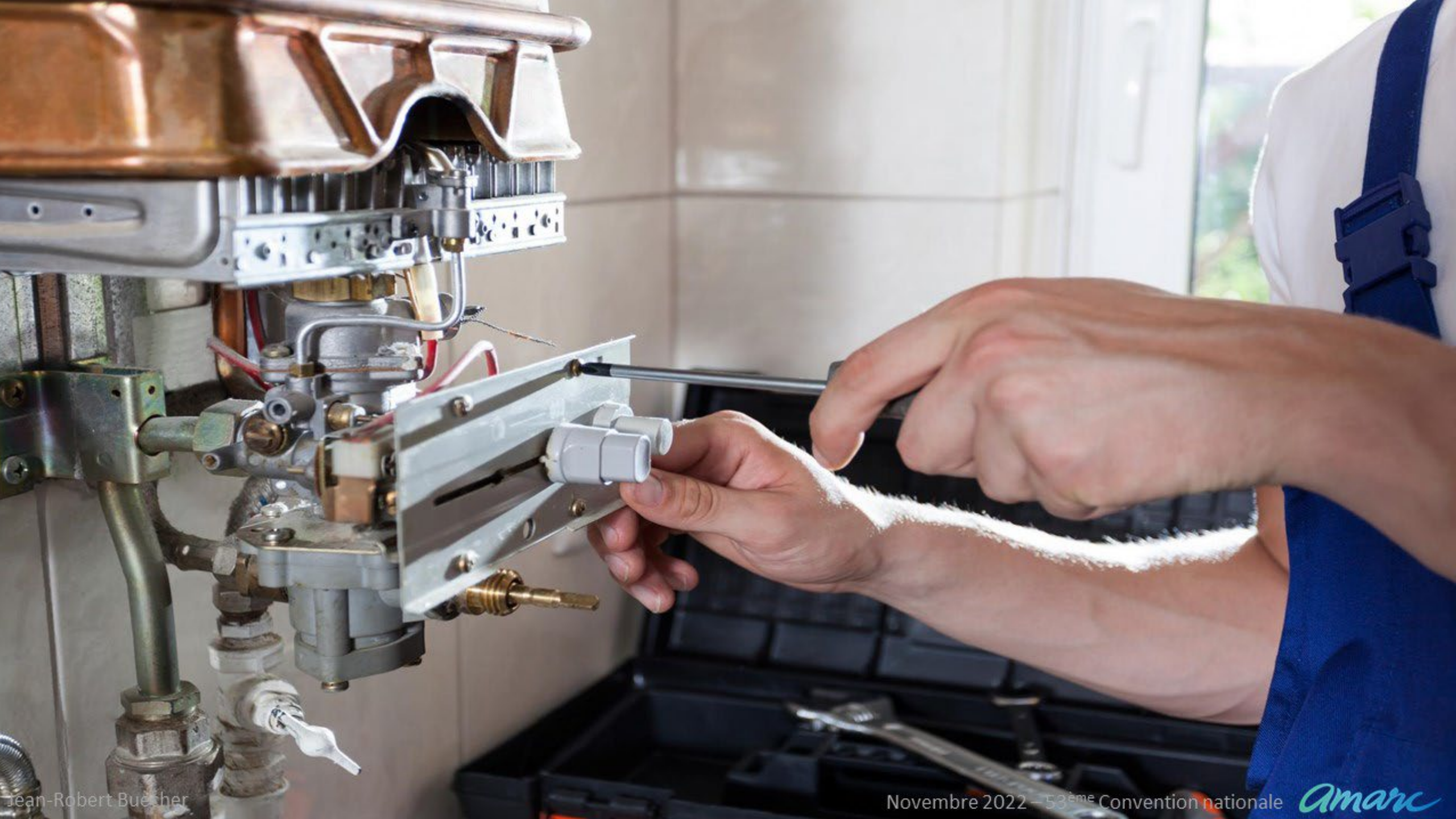
GROUPE ATLANTIC



atlantic

Thermor 

Sauter





Etape 1



Etape 2

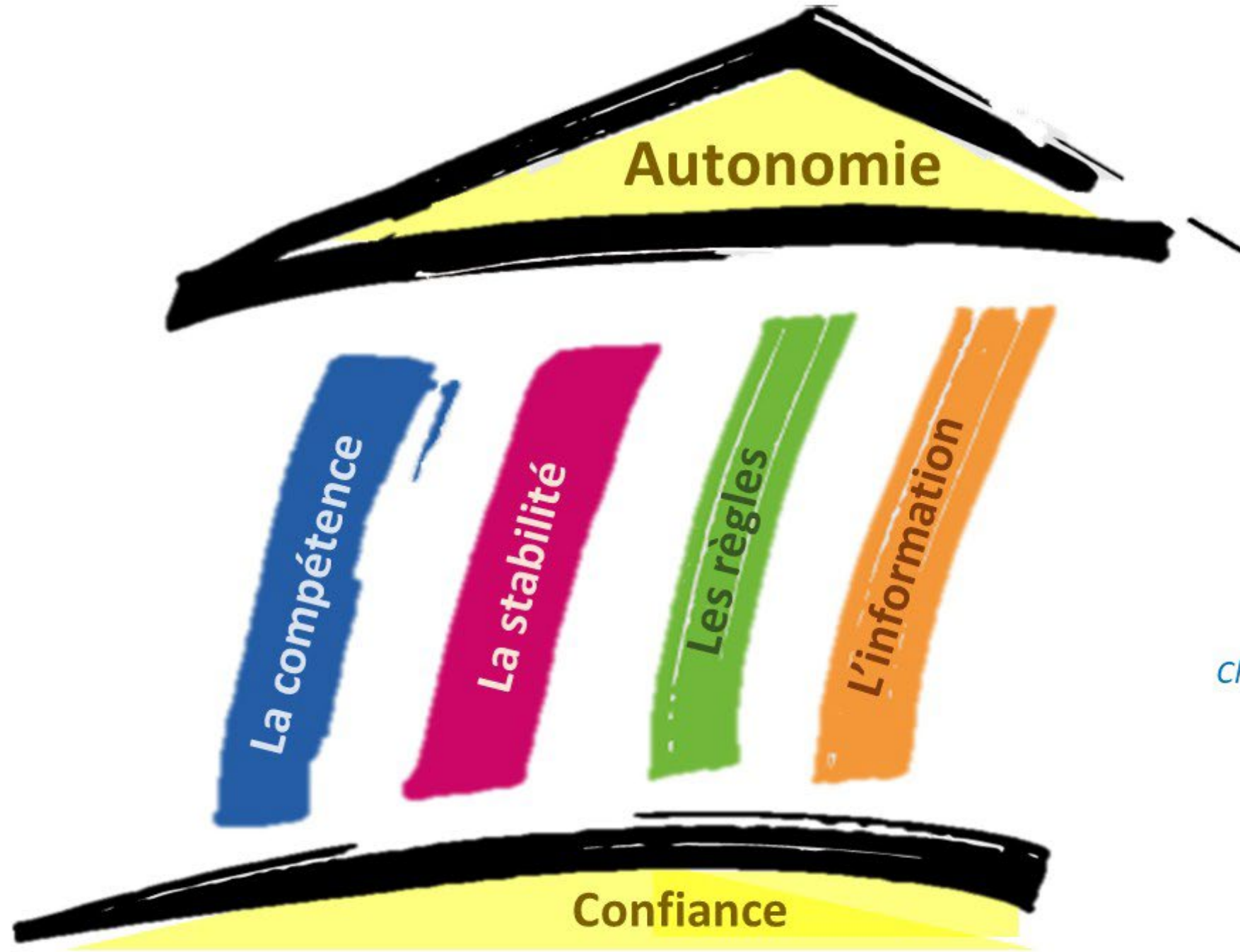






Etape 3





Christophe EVERAERE
5e matinée TIS
24'40 et 36'50