



Le Lab RC

Laboratoire d'échanges des managers de la Relation Clients

Rendre Visible la Performance du Service Clients

Jeudi 15 Mars 2018

Rendre Visible la Performance du Service Clients

Etat des lieux :

- Beaucoup de promesses
- Mais peu d'engagements affichés car :
 - Risqué
 - Coût

Préconisations :

- Rester sur des objectifs maîtrisés et parlants pour le client
- Sinon effet déceptif totalement contre-productif
- Permettre au client de suivre l'évolution de sa demande

Rendre Visible la Performance du Service Clients

Etats de lieux :

- Mesure des délais
- Mesure de la satisfaction (choix du niveau)
- NPS
- FCR

Préconisations :

- Partager avec ensemble de l'entreprise (ex: équipes commerciales, équipes, fournisseurs/partenaires) = valoriser la performance du Service Clients, mobiliser
- Enquêtes Satisfaction Internes (ex : Carrefour)