#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Capitaliser sur l'assistance technique en visio pour une expérience de SAV réussie

Lorsqu'un client appelle un service client pour un dépannage d'appareils électro-ménager, le diagnostic est soumis aux aléas de son interprétation des faits. Dans un souci de gain de temps et afin de limiter les irritants dans l'explication de la situation, l'enseigne d'électro-ménager DARTY propose une visio-assistance lors de l'appel.
Cette visio fait office des « yeux du technicien ». Elle lui permettra d'évaluer la situation et d'accompagner d'une manière collaborative et pédagogique le client dans l'intervention à distance. Ce nouveau mode d'assistance permet aussi d'améliorer et de renforcer la fiabilité du diagnostic avant l'intervention d'un technicien chez le client.
Suite à la mise en place de la visio-assistance, DARTY a gagné 5 points dans son niveau de satisfaction.

AVANTAGES CLIENT

Se sentir pris en considération et être rassuré
Avoir une expérience accompagnée et pédagogique (comprendre visuellement les démarches à effectuer)
Gagner du temps

AVANTAGES ENTREPRISE

Avoir une fiabilité de diagnostic et pouvoir réagir rapidement
Améliorer le taux de réparation à distance
Donner une image qualitative, innovante et efficace de l'entreprise

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Éviter de faire installer une application pour la visio-assistance au client
Former les collaborateurs à délivrer une intervention pédagogique et à une qualité relationnelle
Cette bonne pratique a été partagée par Christophe FAMECHON (FNAC-DARTY) lors de la 58e convention AMARC.

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris