

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

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.