#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Donner de l'autonomie au conseiller dans l'identification et la prise en charge de la réclamation

Réclamation ou demande ? Afin de répondre à cette sempiternelle question, Keolis incite ses équipes à la proactivité dans les deux cas de figures suivants :
Lorsqu'un client appelle pour effectuer une réclamation : l'agent lui indique comment procéder (exemple : formulaire web à remplir) et lui propose également de le faire à sa place.
Lorsqu'un client appelle pour signaler un problème ou anomalie rencontrés : l'agent doit lui conseiller d'effectuer une réclamation, puis lui indique la manière de procéder ou lui propose de le faire à sa place. En parallèle, l'agent signale proactivement l'anomalie en interne pour établir un plan d'actions.

AVANTAGES CLIENT

Être pris en charge immédiatement
Se sentir écouté et avoir son besoin pris en considération
Bénéficier d'une assistance personnalisée

AVANTAGES COLLABORATEURS

Être autonome et responsabilisé dans la prise en charge d'une réclamation
Laisser à l'agent sa libre appréciation de la définition d'une réclamation

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Sensibiliser les agents à repérer une réclamation
Former l'agent à l'utilisation de l'outil de réclamation
Avoir un manager en renfort si besoin d'un avis / conseil

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

Cette bonne pratique a été partagée par Gaëlle ERGO & Mélanie MONTOCCHIO (Keolis) lors d'un Club Mobilité. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC et les dates de nos prochains Clubs Métiers !

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