

### **Faciliter le parcours d'échange avec le client en fixant un rendez-vous directement dans l'agenda de l'expert**

Il peut arriver que le service relation client soit parvenu à bout des réponses qu'il puisse donner. Le retour d'un expert est alors nécessaire pour aider le client dans sa demande. Mais à quel moment faire rencontrer cet expert et le client ? Pour pallier cette situation, le bailleur IN'LI a mis en place la gestion des agendas des différents métiers via un outil (Apenday) de prise de rendez-vous directement dans les agendas des collaborateurs.

Cette bonne pratique concerne les réclamations traitées à froid pour lesquelles le SRC ne peut pas apporter de réponses. Le conseiller propose alors au client de prendre rendez-vous avec un expert qui lui délivrera la réponse attendue. Grâce à ce Doctolib® de l'immobilier, il a un accès direct à l'agenda de l'expert et peut ainsi convenir d'un rendez-vous directement selon les disponibilités, et du client et de l'expert. Le RDV est ainsi directement noté dans l'agenda Outlook du collaborateur IN'LI et un mail de confirmation adressé au client. En amont, l'expert aura ouvert des créneaux définis (par exemple tous les après-midi) et les aura communiqués via l'outil.

## AVANTAGES CLIENT

Proposer une réelle avancée dans le traitement de la demande du client

Avoir une réponse de qualité et claire directement par un expert concerné

Avoir l'assurance d'un accompagnement personnalisé

Être rassurant par le choix d'un rendez-vous (date et heure précise) d'échanges avec l'expert métier

### AVANTAGES COLLABORATEURS

Pour le SRC, une vraie proposition de suivi de dossier

Disposer d'une organisation optimale et anticiper l'étude de dossier avant le rendez-vous

Donner une réponse de qualité

Optimiser les prises de rendez-vous par la détermination de créneau de disponibilité et la charge d'activité

### CONSEILS DE MISE EN PLACE

Avoir un outil proposant cette fonctionnalité

Demander à l'expert son accord pour ouvrir son agenda au SRC et cibler les motifs relevant d'une prise de rendez vous

Définir des plages spécifiques pour les prises de rendez-vous et la durée de ce dernier

Cette bonne pratique a été partagée par Elisabeth LOTTEAU (IN'LI) lors d'un Club Immobilier. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC et les dates de nos prochains Clubs Métiers !