#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

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

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

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 !

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