#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Proposer de contacter un vendeur en magasin par visio

L'e-commerce est maintenant monnaie-courante dans nos quotidiens. Plus rapide, plus efficace, moins contraignant… Que d'avantages ! Mais un des points faibles de l'achat en ligne est la perte de conseils d'un professionnel. Dans un souci de concilier vente e-commerce et expertise du vendeur, l'enseigne FNAC propose à ses internautes de rentrer en relation avec un vendeur en magasin par visio. Concrètement, le client choisit le rayon dans lequel il souhaite être conseillé et vérifie la disponibilité du vendeur. Dès qu'il est disponible, le client peut rentrer en relation avec lui et poser ses questions. Le client a le choix d'activer sa caméra ou non.
Mis en place en mai 2020, ce nouveau canal de communication permet au client d'être conseillé dans son achat et d'avoir l'avis avisé d'un vendeur… sans avoir à se déplacer !
5 points pour une visio réussie :
Proposer un parcours numérique fluide, sans couture et en moins de 3 clic en capitalisant sur l'outil de visio-assistance.
Disposer d'une bonne planification des ressources pour une prise en charge immédiate du client.
Router le client vers un conseiller de la relation client en cas d'indisponibilité du vendeur.
Mesurer la performance et se questionner sur le laps de temps à laisser entre le conseil délivré et la concrétisation de l'achat (24h chez FNAC) pour attribuer la performance au vendeur pour rémunération.
Soigner la mise en scène du vendeur (statique, dynamique ?) et prendre en compte toutes les scénographies.

AVANTAGES CLIENT

Disposer d'une réponse humaine de l'expert dans un environnement web
Être rassuré dans son achat

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

Échanger avec un interlocuteur reconnu comme expert dans son domaine

AVANTAGES ENTREPRISE

Répondre de manière rapide et satisfaisante aux demandes
Pallier d'éventuel irritant / déception client
Faire gagner du temps au client
Positionner l'entreprise comme innovante

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Laisser le choix au client d'activer la caméra
Éviter de faire installer une application pour la visio-assistance au client
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