



Audit téléphonique

Votre standard est bien souvent le premier point d'accès de vos clients.

Mais est-il si facile de vous joindre ? Vos collaborateurs se comportent-ils toujours comme vous le souhaitez ? Par des audits simples ou des appels "client mystère", nous pouvons vous aider à répondre à ces questions.



Appel « client mystère »

Le téléphone est un point d'accès important pour vos clients, mais vos collaborateurs sont-ils réactifs et professionnels lorsqu'ils répondent ?

Quelques appels, enregistrés ou non, accompagnés d'une grille de notation objective peuvent vous permettre de mesurer la réactivité et la qualité de votre accueil téléphonique et d'apporter les éventuelles améliorations.

Comment ça marche ?

Nous appelons autant de fois que vous le souhaitez, en suivant un script préétabli à l'avance avec vous, en fonction de vos besoins. Bien entendu, nous pouvons vous proposer des scénarii standards pour le SAV comme pour le VN.

Chaque appel donne lieu à un compte rendu écrit sous la forme d'une grille de notation. Il peut par ailleurs être enregistré. Dans ce cas, vous recevrez le fichier numérique de l'appel.



Audit de l'accueil téléphonique

Votre standard est bien souvent le premier point d'accès de vos clients, mais est-il facile de vous joindre ? Vos collaborateurs se comportent-ils comme vous le souhaitez ?

Quelques appels à différents moments peuvent vous permettre de mesurer la réactivité et la qualité de votre accueil téléphonique.

Comment ça marche ?

Nous construisons ensemble une stratégie d'appels (nombre et fréquence des appels, points clés à vérifier).

Ensuite, nos opérateurs réalisent les appels en notant les items importants au travers d'une grille de notation.

Lorsque tous les appels sont terminés, vous recevez un compte rendu global vous permettant de mesurer les points forts et les points de progression.