

SERVICE CLIENT OMNISCANAL EXTERNALISÉ CHEZ

(en Front ou en Débordement/renfort périodique)

Cas clients



Problématique rencontrée:

Difficulté à adapter la ressource nécessaire en fonction des fluctuations d'activité.

Dispositif mis en place:

- Des Conseillers Clients qui répondent aux demandes entrantes, traitent le back office et assurent la relation client en support des commerciaux (réclamation, suivi et enregistrement commandes, suivi logistique, document qualité , SAV....)

Résultats obtenus:

Une expérience client efficiente et une qualité de service en hausse

Problématique rencontrée:

Besoin de support pour maintenir une relation client de proximité et de qualité.

Dispositif mis en place:

- Des Conseillers Clients qui répondent aux sollicitations omnicanales des clients finaux (mail, plateforme live chat, interaction RS, avis , etc...)

Résultats obtenus:

Une expérience client efficiente et une qualité de service en hausse qui ont permis un taux d'engagement fort.