

**ASC**

ACCUEIL SERVICE CLIENTS ET STANDARD CENTRALISE

# **Qualisatis 360**

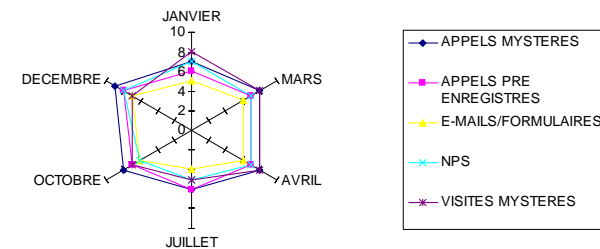
**WEB CUSTOMER QUALITY & SATISFACTION SYSTEM**

## Pour obtenir une vision à 360° des « fondamentaux » du Service Clients

- Qualité des services
- Satisfaction Clients
- Perception Clients

**A-SC dispose de cinq outils, pilotés « en ligne », qui sont sélectionnés et personnalisés pour effectuer une analyse « sur mesure » :**

- Appels mystères
- Evaluation d'appels pré enregistrés
- Evaluation de courriers, e-mails et formulaires
- Enquêtes NPS (Net Promoter Score)
- Visites mystères



**Puis, A-SC effectue une synthèse globale, disponible en continu.**

## Pour mesurer la qualité de votre accueil et de votre Service Clients

Ecoutes d'appels  
pré enregistrés

Appels mystères

Courrier

E - Mails

Formulaires

**Qualisatis 360**  
WEB CUSTOMER QUALITY & SATISFACTION SYSTEM

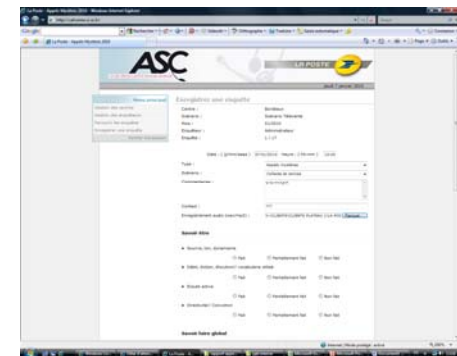
Visites mystères

Enquêtes NPS

L'évaluation de la qualité de l'accueil téléphonique par appels mystères ou par analyse d'appels enregistrés en :

- S'assurant du délai de réponse
- Validant le sourire et le dynamisme de l'accueil téléphonique, du télévendeur ou du télé conseiller et le bon traitement de l'appel
- Vérifiant la bonne utilisation des procédures et du langage normalisé

Sur la base d'une grille d'évaluation et d'un plan d'expérience personnalisés mises en place conjointement avec A-SC

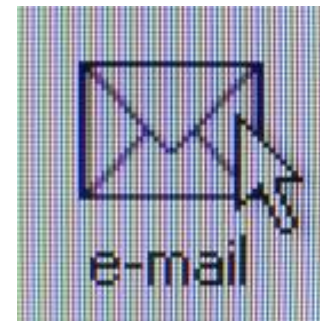


Parce que, en plus du canal traditionnel du courrier, qui continue à représenter des volumes importants de plus en plus d'échanges se font par e-mails ou formulaires,

A-SC se propose d'analyser ce canal en faisant un audit du traitement des e-mails, des réponses aux formulaires, sur la base d'une grille d'évaluation et d'un plan d'expérience personnalisés.

Pour permettre de mesurer par exemple :

- Le rappel de l'objet et sa compréhension
- La qualité de réponse
- Les formules de politesse
- La syntaxe et l'orthographe

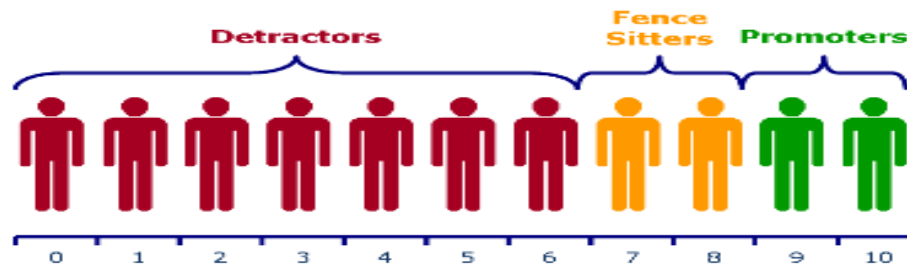


Sur ces canaux, comme directement sur l'outil CRM, possibilité de paramétrer un moteur d'analyse sémantique.

Pour une mesure centrée sur le retour Client, le NPS est la résultante de quelques questions simples à travers une enquête quantitative (par téléphone ou par E - Mail).

L'indice NPS renseigne l'inclinaison d'un client à recommander une société. Cet indice est calculé sur la différence entre les Promoteurs et les Détracteurs de la société concernée (tous deux en pourcentages).

Cette enquête peut être enrichie par une analyse qualitative de la perception et des valeurs associées au Service Clients concerné



$$\text{Net promoter score} = \% \text{ promoters} - \% \text{ detractors}^*$$

Le questionnaire de base NPS sera complété par une enquête spécifique immédiate auprès des détracteurs (note Inférieure à 7/10) :

- Ecoute active des doléances du Client final
- Identification des causes d'insatisfaction
- Analyse détaillée de l'insatisfaction et du litige
- Recherche des solutions envisageables
- Fixation d'un échéancier de rappel par un Responsable du Service Clients
  
- Transmission du dossier argumenté au Responsable du Service Clients  
Définition des axes d'amélioration de la prestation.
  
- Sur les promoteurs, appels sortants afin d'en faire des ambassadeurs et de développer le net- working et le parrainage



## ***VISITES MYSTERES***

Pour l'analyse de l'accueil d'un siège social ou pour une diffusion sur des points de vente, il est important d'observer le comportement du vendeur face à un Client afin de vérifier s'il correspond bien à la charte Qualité définie.

L'évaluation se fera sur une grille d'observation et d'un plan d'expérience mises en place conjointement avec A-SC.



En conclusion, **QUALISATIS 360** permet :

- De personnaliser l'approche et d'effectuer une prestation sur mesure
- De faire un bilan global de la Qualité de prestation Service Clients fournie
- De dégager les points d'appui et leviers aux plans d'action immédiats
- De piloter en continu les axes d'amélioration du Service Clients.

De plus **QUALISATIS 360** vous permet de suivre en ligne :

- L'avancement des mesures et des plans d'action
- Chaque fiche d'observation ou chaque grille d'évaluation
- La consultation des sources et résultats (fichiers son, grilles d'évaluation,...)
- Le suivi permanent des normes et de leurs indicateurs (AFNOR,...)



# **Contacts**



est une marque d'



ACCUEIL SERVICE CLIENTS ET STANDARD CENTRALISÉ

**Dominique THEVENEAU**  
**Président Directeur Général**



**Thomas CZERNIAK**  
**IT Support**



**Tél**           +33 (0)1 75 00 17 01  
**Mob**           +33 (0)6 18 44 39 24  
**Fax**           +33 (0)1 58 82 29 09

[www.a-sc.fr](http://www.a-sc.fr)

<http://www.a-sc.fr/contact>