

Service Client

CONTEXTE

- Un opérateur télécom a confié à Advancia Téléservices la gestion de sa relation client pour faire face à un volume élevé de sollicitations entrantes. Objectif : offrir une qualité de service irréprochable sur des canaux sensibles, tout en différenciant le traitement VIP et grand public.

PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Gestion des appels entrants (10 000 appels/mois)
- Traitement des demandes d'informations et réclamations
- Support dédié pour les clients VIP et grand public
- Respect des engagements qualité et de la charte relationnelle

KPIs

- 10 000 appels entrants traités par mois
- QS \geq 96 % (Qualité de service)
- Note expérience client \geq 92 %
- Taux de satisfaction différencié VIP / GP

ENJEUX


- Maintenir un haut niveau de satisfaction client
- Réduire le temps de traitement des demandes
- Offrir une expérience différenciante pour les clients à forte valeur
- Préserver l'image de marque sur un marché très concurrentiel
- Assurer un pilotage qualité continu

APPROCHE SUR MESURE

- 1 Mise en place de scripts adaptables selon les typologies de clients
- 2 Double traitement Grand Public / VIP avec règles différenciées
- 3 Monitoring temps réel de la qualité de service
- 4 Reporting précis sur les indicateurs de performance



 www.advancia-teleservices.com

 26, rue Socrate - ZAC Khéreddine -
Le Kram 2015 - Tunis - Tunisie