

# Centre de Contact et Enquêtes de Satisfaction – Concessionnaire Automobile Multimarques

## CONTEXTE

- Le concessionnaire automobile multimarques, disposant d'un parc en circulation estimé à 160 000 véhicules, a externalisé une partie de sa relation client afin d'améliorer la qualité de service, la réactivité opérationnelle et le pilotage de la satisfaction client.
- Le projet s'inscrit dans une démarche d'optimisation continue de l'expérience client, couvrant à la fois :
  1. La gestion des flux entrants multicanaux,
  2. La réalisation d'enquêtes de satisfaction téléphoniques (vente et après-vente),
  3. La production d'indicateurs exploitables pour le pilotage opérationnel et stratégique.

## KPIs

- **QOS >95%**
- **SLA > 90%**
- **AWT <= 60sec**
- **CR (VENTE/SAV) >=70%**

## PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

### Gestion des flux entrants – Relation Client

- 1** 📞 **Appels entrants : ~3 000 appels / mois**
  - Demandes d'informations commerciales et services
  - Assistance clients (vente / après-vente)
  - Réclamations clients
  - Prise et qualification de rendez-vousOrientation et transfert vers les services concernés selon la nature de la demande
- 2** ✉️ **Emails : ~2 000 emails / mois**
  - Réception et qualification des demandes
  - Traitement ou escalade selon les processus définis
  - Traçabilité via les outils mis à disposition
- 3** 🕒 **Amplitude horaire :**
  - Lundi à vendredi : 08h00 – 17h30
  - Samedi : 09h00 – 13h00

# Centre de Contact et Enquêtes de Satisfaction – Concessionnaire Automobile Multimarques

## PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

### Enquêtes de satisfaction – Flux sortants

#### 📞 Appels sortants : ~11 000 appels / mois

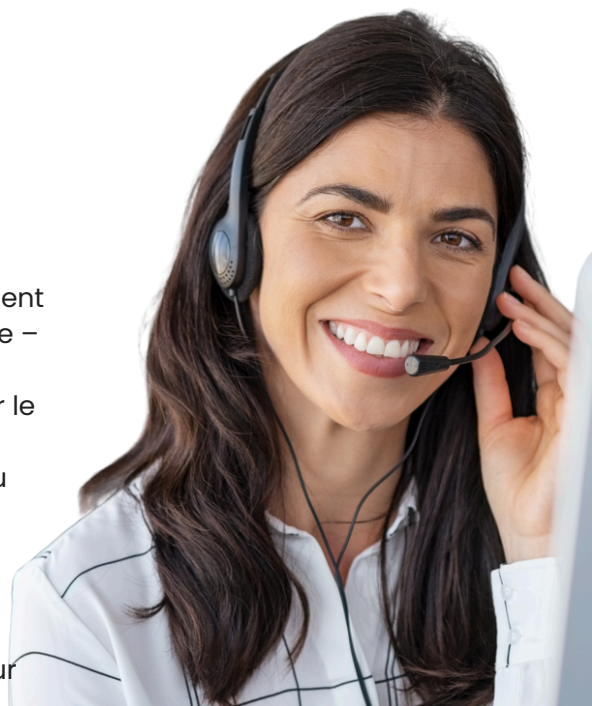
- Deux dispositifs d'enquêtes sont opérés :

#### 1 Enquêtes internes quotidiennes (VENTE / SAV)

- Réalisées à 100 % à partir de fichiers transmis quotidiennement
- Appels effectués via une plateforme Call Center as a Service – Nixxis
- Utilisation exclusive des scripts et questionnaires fournis par le concessionnaire
- Mesure de la satisfaction client à chaud après prestation ou achat

#### 2 Enquêtes constructeur (mensuelles)

- Réalisées à partir de fichiers transmis deux fois par mois
- Questionnaires fournis par le constructeur
- Saisie et restitution via la plateforme dédiée du constructeur



## PLANIFICATION & OUTILS

- Plateforme de téléphonie : Call Center as a Service (Nixxis)
- Planification des rendez-vous : Microsoft Outlook
- Accès sécurisé aux outils et données
- Respect strict des règles de confidentialité et de protection des données



## ENJEUX

- Garantir une prise en charge rapide et homogène des demandes clients
- Améliorer la qualité perçue de la relation client sur l'ensemble des points de contact
- Atteindre un haut niveau de complétude des enquêtes de satisfaction
- Disposer de données fiables et exploitables pour orienter les actions correctives
- Maintenir un niveau de service conforme aux engagements contractuels

