

La voix du client au cœur de nos actions



Steve Potvin
Chef Excellence opérationnelle

Notre contexte

Désirant se positionner comme un leader en matière d'expérience client, nous investissons beaucoup d'énergie à communiquer notre volonté à placer le client au cœur de nos actions.

Évolution de l'approche qualité
Établir un diagnostic de nos pratiques, s'inspirer des normes les plus performantes

Mise en place d'un système qualité
Permet de transformer les intrants en actions concrètes

La capture de l'information
Identifier les interactions client afin qu'elles soient représentatives de la voix du client

Élaboration de parcours Client
Factuel, conçu afin de représenter une réelle perspective client

Vigie quotidienne
Mise en place d'une équipe dédiée à l'activité

Tribune lancée sous le thème « Voix du client »
Intérêt grandissant à intégrer les préoccupations des clients

Unité Excellence Opérationnelle

Notre ambition

Être à l'écoute de nos clients afin de livrer efficacement, des services de qualité qui correspondent à **leurs besoins**.



Notre stratégie:

- **Gérer** cette importante quantité d'informations en se concentrant sur ce qui a une réelle valeur.
- **Regrouper et transformer** ces données en gain.



Unité Excellence Opérationnelle

Mission : Soutenir l'entreprise dans l'atteinte de ses objectifs du plan stratégique en misant sur notre **expertise** et notre **orientation client**.



Être une référence en matière de services à la clientèle

1

Équipes Plaintes

2

Équipe Réclamations

3

Équipe Support au centre d'appel

4

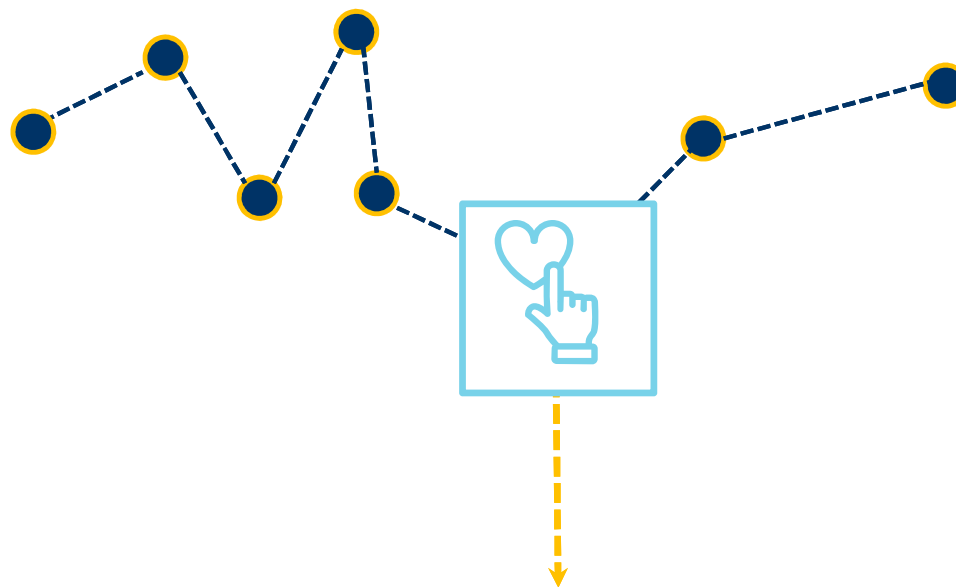
Équipe Connaissance Client

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Le parcours du client

Le parcours du client

L'unité Excellence opérationnelle :
En plein cœur du parcours client

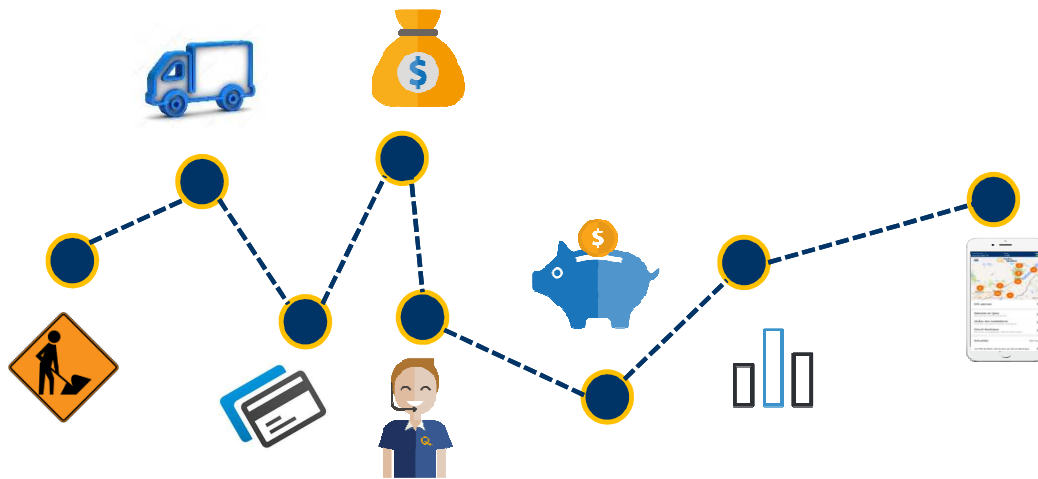


Identifie les besoins d'amélioration

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Expérience Client : Les moments de vérité

Les moments de vérités



Un branchement électrique
Nouvelle vie, nouvelle maison

Un changement de responsable
La perte d'un membre de la famille

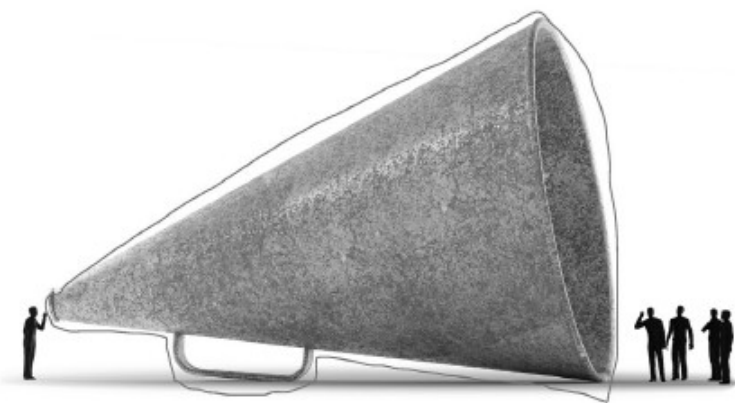
Une explication de facture d'hiver
Difficulté de paiement, des enjeux de budget

Une panne électrique
L'achat non planifié d'une nouvelle cuisinière

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Capter la voix du client

Capter la voix du client



Codification des interactions

Comprendre le déclencheur de l'interaction et le nommé

Irritants Clients

Capter les intrants de première ligne

Plaintes

Comprendre quel processus a généré de l'insatisfaction

Support centre d'appel

Mesurer les opportunités opérationnelles liées à un type d'appel

Réclamations

Capter les cas « prévisibles » afin de les éviter en amont

Sondage Post-contact

Utilisé tous les intrants afin d'alimenter notre connaissance du client

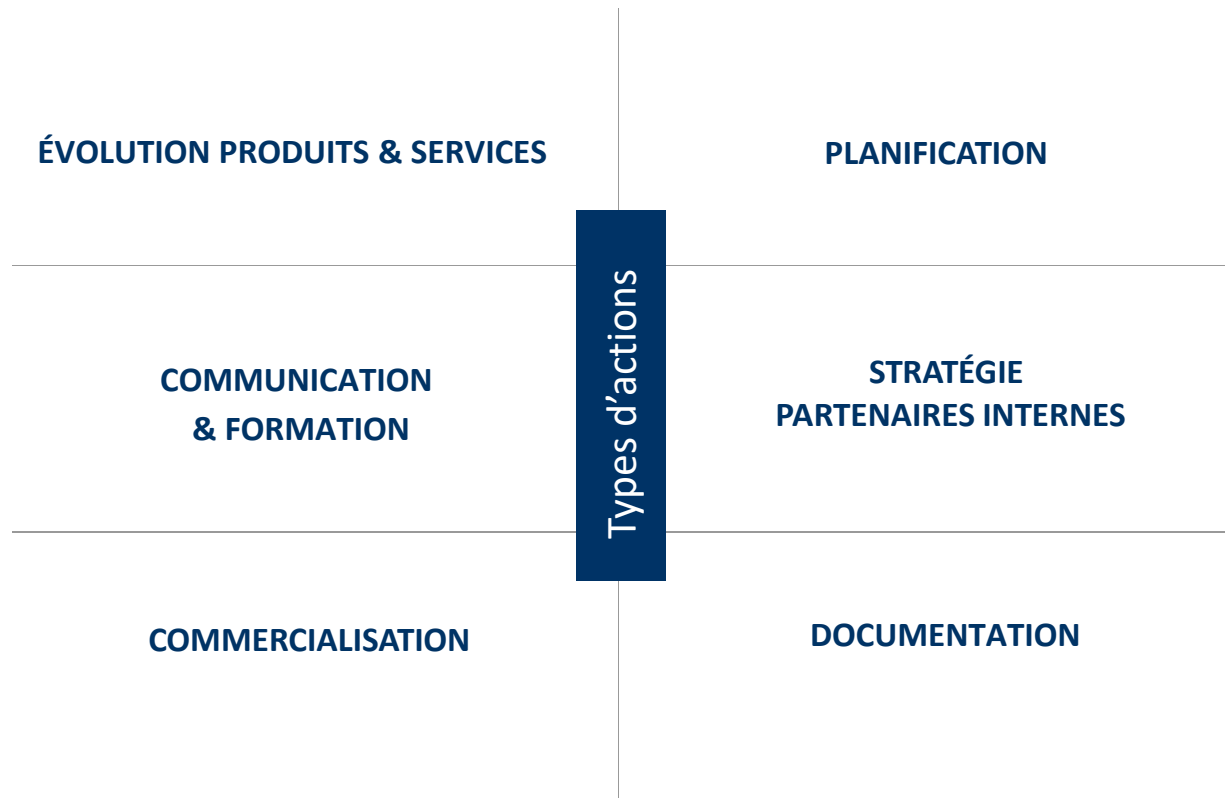
LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Systeme Qualité :
Intégrer le client
au cœur de nos actions

Intégrer les constats – Réservoir d'opportunités

Réservoir d'opportunités :

- Catégorisées par **type d'action**
- **Attestées** via une matrice de priorisation
- **Planifiées** à court ou à moyen terme
- **Suivies** à même l'intégrateur



Mot de la fin

- ▶ L'industrie a changé, **les attentes de nos clients sont élevées.**
- ▶ Intégrer le client au cœur de nos actions découle d'une **démarche rigoureuse** et d'une **profonde volonté** de se transformer.
- ▶ Ces pratiques mettent facilement en lumière **des opportunités** qui serviront l'entreprise à devenir une **référence en matière d'expérience client.**

