



SERVICE CLIENT OMNISCANAL DE QUALITÉ

Multiplicité des Canaux : Faciliter le Contact

Canal de Contact	Caractéristiques Clés
Point de vente	Contact direct, vendeurs experts, conseils personnalisés.
Appel téléphonique	Contact direct, conseils rapides, urgences, support technique.
Click to call	Appel via site web, simple, immédiat, gratuit pour le client.
Mail	Échanges écrits, traces, questions complexes, réclamations, suivi.
Site internet	Informations 24/7, FAQ, formulaires de contact, chat, communauté.
SMS	Confirmation, rappels, informations courtes, urgences.
Messageries instantanées	Échanges écrits rapides, support en direct, personnalisation.
Réseaux sociaux	Conseil, aide, réponse aux demandes, communauté.



Organisation des Équipes : Expertise et Polyvalence

- **Spécialisation par porte-feuille client** 📁 : Gestion des clients sur l'ensemble des canaux.
- **Spécialisation par produit / SAV** 🛠️ : Expertise technique, traitement des demandes spécifiques.
- **Spécialisation par type de demande** ? : Traitement des demandes récurrentes, réponses standardisées.
- **Spécialisation par canal de contact** 💻 : Expertise sur un canal spécifique, gestion optimisée.

Le manager évalue le nombre d'appels prévisionnels et affecte les équipes.