



ÉVALUER LA QUALITÉ ET LA PERFORMANCE DU SERVICE CLIENT

Les Chiffres Clés de la Performance

Indicateur	Mesure	Objectif
Mesurer la productivité	Nombre d'appels/heure, Nombre d'entretiens/heure, Durée moyenne de traitement d'un appel (DMT).	Montrer l'efficacité de l'organisation et des équipes. Optimiser l'activité du CRC.
Évaluer le traitement	Taux de résolution au premier contact, Taux d'abandon d'appel, Taux de transfert d'appels/contacts au superviseur.	Mesurer la gestion des clients, le niveau de service, l'accessibilité au service.
Évaluer la performance commerciale	Nombre de ventes réalisées / Nombre de RDV décrochés, Taux de transformation (nbre de ventes / nbre d'appels), Nombre de ventes additionnelles.	Évaluer la performance commerciale.
Mesurer les coûts	Coût par appel (nombre d'appels / coûts de fonctionnement : salaires, matériel, locaux...).	Déterminer le coût unitaire lié au traitement d'une requête client. Permet de maîtriser les coûts.

Au-delà des Chiffres : Évaluer la Qualité

La Durée Moyenne de Traitement (DMT) : Indicateur de Qualité du Service Client

DMT long peut être contre-productif (qualité vs quantité).
Compléter les indicateurs quantitatifs avec des évaluations qualitatives.
Les demandes complexes nécessitent plus de temps.
Certification NF-345 favorise l'adoption d'une démarche globale (niveau de satisfaction).

Les Moyens pour Évaluer la Qualité du Service Client

Évaluer si le téléacteur apporte une réponse complète et satisfaisante.

Méthodes :

- Analyse des enregistrements des appels 🎧
- Les appels mystères 🕵️
- Les enquêtes de satisfaction 📊
- L'analyse des réclamations clients 😡