



# ÉVALUER LA SATISFACTION CLIENT : LES MÉTHODES CLÉS

## Mesurer la Satisfaction : Un Baromètre Essentiel

### Le Principe :

Évaluer la capacité des téléacteurs à répondre aux attentes des clients (parcours, contact, réponse, délai...).

### Les Techniques d'Évaluation de la Satisfaction Client :

- Multiplier les questionnaires de satisfaction (e-mail, SMS, suite à interaction).
- Offrir une récompense/promotion pour inciter à répondre.
- Demander aux téléopérateurs de faire des enquêtes ponctuelles en fin d'appel.

La satisfaction doit être mesurée sur tous les canaux.



## Au-delà des Chiffres : Évaluer la Qualité

### Les Enquêtes "à chaud":

Juste après l'exécution du service ou l'achat.

**Exemple** : Questionnaire après un appel téléphonique.

### Les Enquêtes "à froid" (Icône : Glaçon)

Un certain temps après l'achat ou le service.

Mesurer la satisfaction globale du client.

**Exemple** : Questionnaire six mois après l'utilisation d'un produit.