



GESTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Augmenter la satisfaction client et atténuer les problèmes en fournissant aux clients des ressources dédiées et professionnelles pour la gestion du service clientèle

SATISFACTION CLIENT

Dans un milieu de vente au détail, les clients mécontents peuvent avoir un impact extrêmement dommageable sur vos résultats financiers. Selon une étude récente, 91 % des clients insatisfaits ne sont pas prêts à faire affaire à nouveau avec votre entreprise. De plus, les clients exaspérés ont tendance à partager leurs expériences négatives avec leurs semblables notamment par le biais des réseaux sociaux, tels que Facebook et Twitter, ce qui fait en sorte de générer de la mauvaise publicité. Les clients peuvent aussi transmettre leurs plaintes aux organismes comme, par exemple, Le Bureau d'éthique commerciale du Canada et le bureau d'information aux consommateurs ou tenter des poursuites en justice contre votre organisation qui pourraient s'avérer coûteuses et dommageables pour votre réputation.

L'IMPORTANCE D'UN BON SERVICE À LA CLIENTÈLE

Comme nous pouvons le constater, les répercussions négatives causées par un client insatisfait démontre l'importance de fournir un service à la clientèle impeccable. Un client satisfait est une source de croissance pour les affaires puisque cela engendre la répétition d'achats et propage un bouche-à-oreille favorable. Bien que la probabilité de vendre à un client existant est estimée aux environs de 60-70 %, vendre à un nouveau client se situe dans une fourchette de 5 à 20 %. Ainsi, le coût pour attirer un nouveau client est environ cinq fois plus élevé que le coût pour conserver un client existant. Il est certain que de garder vos clients heureux est indispensable au succès de votre entreprise.

Un excellent service à la clientèle peut non seulement vous différencier de la concurrence, mais peut aussi engendrer plus de ventes. Dans un contexte d'affaires de plus en plus compétitif, 89 % des entreprises sont maintenant résolues à se concurrencer principalement en fonction de l'expérience client. Pour reprendre les propos du président et chef de l'exploitation de Mercedes Benz aux États-Unis, Steve Cannon : « L'expérience client est la nouvelle stratégie marketing ».

GESTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE PARM

L'excellence du service à la clientèle repose sur le professionnalisme, la serviabilité et les interactions amicales avec les consommateurs. Avec les services de gestion du service à la clientèle de PARM, vos clients auront accès à une équipe spécialisée à qui ils peuvent poser des questions, faire connaître leurs préoccupations ou signaler des incidents. En ayant la garantie que vos clients recevront le plus haut niveau de service de l'un de nos opérateurs hautement qualifiés à chaque fois qu'ils contactent votre entreprise, soyez assuré que la réputation de votre organisation et la force de votre marque seront entre bonnes mains.

Nos opérateurs sont formés en matière de résolution de problèmes et autres techniques de désescalade, ce qui garantit que les plaintes et situations seront traitées de façon appropriée de manière à réduire le risque qu'elles ne dégènerent en une spirale chaotique, légale ou d'être affecté par une mauvaise presse.

GESTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

PROPOSITION DE VALEUR

Avec les services de gestion du service à la clientèle de PARM, vos clients auront accès à une équipe spécialisée à qui ils peuvent poser des questions, faire connaître leurs préoccupations ou signaler des incidents. Chaque question, préoccupation ou incident sera géré par l'un de nos opérateurs minutieusement formés, pour une efficacité optimale du service à la clientèle et résolution de conflits.



Satisfaction des clients

Nos opérateurs, formés à l'interne, gèrent avec calme et expertise les questions, les préoccupations et les incidents et voient à une résolution positive.



Personnalisation

Procédures de gestion des dossiers et protocoles élaborés sur mesure selon vos standards.



Documentation

Chaque appel est répertorié dans une base de données centralisée.



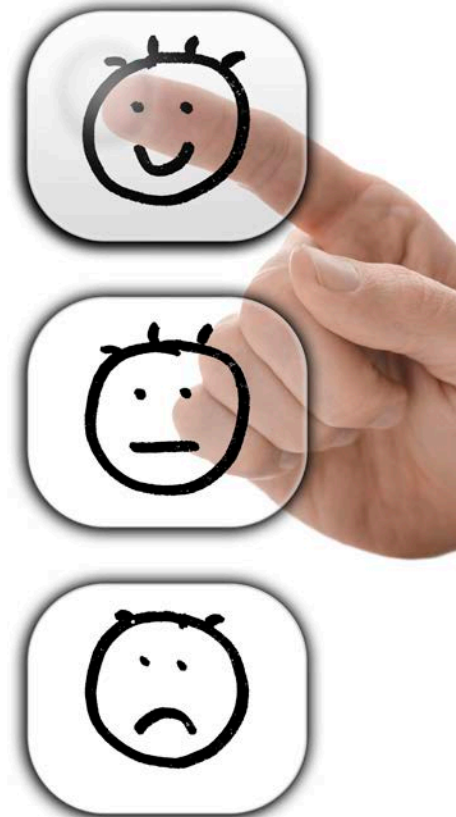
Signalement

Les problèmes à haut risque sont immédiatement rapportés à la direction.



Renseignements

Des rapports mensuels ou semestriels, entièrement personnalisables, donnent à la direction une meilleure idée des préoccupations de ses clients.



PROACTIVE RISK MANAGEMENT

PARM



ProActive Risk Management (PARM) est un acteur majeur dans la gestion de risques et de services de sécurité. En choisissant une approche intégrée de la gestion de risques et en recrutant les meilleurs talents de l'industrie de la sécurité, PARM s'est positionné comme partenaire de confiance auprès de ses clients.