Kit du rappel après intervention

9 millions de clients traités,
900 concessions et agences,
38 marques,
25 ans d'expérience…à votre service.

adm CONSEILS

9 rue Saint Vincent – 78100 Saint Germain en Laye
Votre contact : Thierry Lecot
Mail : thielec@admconseils.com
Téléphone : 01 39 04 18 18

Kit de rappel après intervention

Vous souhaitez mesurer et améliorer votre Qualité Service ?

ADM Conseils peut vous aider mais il doit s'agir entre nous d'une véritable coopération !

Quand ?	Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Jour J	VOUS	**Envoi des fichiers** *(Voir rubrique « questions fréquentes »)*	• Fichier des clients de semaine précédente
J + 3	ADM CONSEILS	**Emission des appels** *(Voir modèle de script en annexe)*	• Transmission en temps réel des clients Mécontents (RC) • Récupération des adresses mail
à	VOUS	**Traitement des RC** *(Voir rubrique « questions fréquentes »)*	• Actions correctives
J + 8	ADM CONSEILS	**Envois des SMS de renfort**	• Rappel de notre action aux clients ayant répondu à nos enquêteurs • Rappel de notre action aux clients n'ayant pas répondu à nos enquêteurs
J + N	Constructeur	**Réalisation des enquêtes de satisfaction**	
Fin de mois	ADM CONSEILS	**Synthèse mensuelle**	• Ensemble des appels • Résultats par client et par question • Adresses mail à ajouter • Graphiques d'évolution

Kit de rappel après intervention

Script standard de rappel après intervention *(modèle personnalisable)*

Bonjour Madame / Monsieur, je suis YANN / VIRGINIE de (RAISON SOCIALE) votre Concessionnaire / Agent (MARQUE) à (VILLE). Vous nous avez confié votre voiture, une (MODELE) le (DATEFAC) pour une intervention et je vous contactais pour m'assurer que vous en étiez totalement satisfait de notre prestation. Cela ne prendra qu'une minute.

Globalement, sur une échelle de 1 à 5 étoiles, quel serait votre niveau de satisfaction globale quant à cette dernière intervention ?

4-5

< 4

Vous ne semblez pas totalement satisfait de l'intervention. Pouvez-vous me dire pour quelle raison ?

Transmission R.C

Les problèmes sont-ils résolus (O/N) ?
Client à contacter par responsable (O/N) ?

Validation. modification ou aiout de l'adresse mail du client

Texte de prise de congé à personnaliser en fonction des besoins liés au processus d'enquête de la marque.

Affichette d'information à la clientèle (modèle)

Chers clients,

Afin de vous satisfaire totalement, nous avons décidé de reprendre contact par téléphone avec chacun d'entre vous quelques jours après notre intervention.

Cet appel aura pour unique but de s'assurer que vous êtes satisfait de notre prestation et de nous transmettre vos éventuelles remarques et interrogations.

Nous avons confié ce rappel à un partenaire extérieur qui vous contactera en notre nom et pour notre compte. Celui-ci tentera de vous joindre à plusieurs reprises ***en présentant le numéro suivant : 01 39 04 18 10.***

Nous vous remercions par avance de l'accueil que vous lui réserverez à cette occasion.

Bonne route et à très bientôt.

Kit de rappel après intervention

Les questions fréquentes (et les réponses…)

Pourquoi relancer les clients par téléphone et pourquoi passer par un prestataire ?
Contrairement à une idée reçue, **la plupart des clients mécontents ne se plaindront pas spontanément**. La plupart des statistiques évaluent que seulement **1 client sur 10 fera part de son insatisfaction**. Les 9 autres ne le diront pas au prestataire. Par contre, ils véhiculeront une image négative, parfois en exagérant leur problème, **auprès de 7 de leurs proches**...qui eux-mêmes, relayeront encore l'information. C'est en fin de compte une chaîne de dénigrement qui se mettra en place, parfois pour des raisons futiles et qu'il aurait été simple de régler pour peu qu'on les connaisse !
Le rappel après intervention vise 3 objectifs :

- Détecter immédiatement les clients mécontents pour intervenir rapidement, infléchir leur avis et interrompre à la racine la chaîne de dénigrement qui éloignerait de votre atelier des personnes « au jugement tout fait » sur la qualité de vos prestations, sans vous connaître.
- Rassurer vos clients satisfaits de l'importance que vous leur accordez pour les fidéliser.
- Anticiper les enquêtes de satisfaction de votre constructeur pour améliorer vos notes et percevoir les éventuelles primes associées.

Nous vous aidons à traiter rapidement un volume important de clients et nous vous assurons une remontée d'informations objective qui peut être difficile à obtenir en interne.

Mes clients ne vont-ils pas en avoir assez d'être appelés sans cesse ?
Certains, oui ! On ne peut pas l'empêcher, mais nous mettons tout en œuvre pour l'éviter.
Vos clients ont la possibilité de demander à notre opérateur d'être inscrits sur notre liste rouge pour ne plus être appelés. Cette inscription est permanente. Par ailleurs, nous retirons des fichiers clients reçus les clients déjà contactés récemment pour éviter de rappeler trop souvent.
Enfin, nous vous invitons à bien prévenir vos clients de notre rappel en plaçant à la réception une affichette d'information (voir modèle).

Quand seront lancés les appels ?
Nos appels démarreront sous 3 jours**.** Nous appellerons les clients sans interruption du lundi au vendredi de 10h00 à 20h00, selon des cycles de 3 à 4 tentatives d'appels.

Comment préparer le fichier des contacts à rappeler ?
Vous nous adressez vos fichiers à la fréquence qui vous convient le mieux : chaque jour, chaque semaine, chaque mois. Pour notre part, nous vous recommandons un envoi au moins une fois par semaine de sorte à ce que nos appels ne soient pas trop éloignés de la date d'intervention, surtout si le client est mécontent.
A partir de votre fichier brut, nous nous chargerons de la mise en forme, de l'extraction des doublons et des coordonnées inexploitables ainsi que de la suppression des clients inscrits en liste rouge.

Tous les clients seront-ils appelés ? Comment serons-nous informés de l'avancement ?
Nous traiterons tous les clients que vous nous communiquerez. Le portail interactif vous permettra de **suivre en temps réel l'avancement des appels.**

Comment serons-nous informés des clients mécontents ?
Toutes les informations utiles et importantes seront publiées au fur et à mesure sur notre portail interactif et vous recevrez **des alertes par mail** chaque fois qu'une nouvelle publication sera disponible. Ces alertes seront classées sur 3 niveaux en fonction de leur importance.
Afin de fidéliser vos clients il est **essentiel que les dossiers clients qui vous sont transmis soient traités immédiatement par vos équipes.**

Qu'est-ce qui va être facturé et quel est le budget global ?
Après un forfait unique de mise en place et un fixe mensuel réduit, **seuls les contacts joints vous seront facturés** au prix unitaire défini en fonction de votre volume d'entrées.

Peut-on faire un essai ?
Nous vous proposons un engagement de 3 mois seulement, renouvelable par tranche de 3 mois, avec préavis de 1 mois. Cela vous permet donc de mesurer les avantages sans prendre de risque à long terme.

Peut-on changer le script standard ?
Le script que nous vous proposons est le fruit de l'expérience. Il a été construit en collaboration avec des professionnels de la réparation automobile, agents et concessionnaires. Il est simple et assez confortable pour vos clients. Nous pouvons réaliser un questionnaire sur mesure en fonction de vos souhaits sur devis.

Pourquoi laisser un message sur répondeur ?
Nous laisserons un message sur répondeur au dernier appel pour informer le client de votre démarche qualité.