|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 2 - Améliorer la qualité de l’accueil** |  |
| Durée : 45’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

À la suite de problèmes de transferts d’appels et à des mécontentements de clients et de fournisseurs, une enquête de satisfaction client a été réalisées sur une période de 2 mois Les résultats de cette étude vous sont communiqués (**document**).

**Travail à faire**

Étudiez les résultats de cette enquête et proposez des améliorations.

**Doc 1  Résultats de l’enquête de satisfaction**

|  |  |
| --- | --- |
| **Accueil téléphonique : contact** | **Nombre de réponses : 60** |
| **Délai d’attente moyen** | 3 minutes et 15 secondes |
| **Qualité du message d’accueil** | 5/10 |
| **Qualité du contact** | 3/10 |
| **Note globale** | 4/10 |
| **Question ouverte** | Attente inadmissible : (40 fois)Changer la musique de l’accueil (7 fois)Trop de publicité (3 fois)Apprendre à sourire (12 fois) |
| **Accueil téléphonique : Information**  | **Nombre de réponses : 60** |
| **Écoute et compréhension** | 5/10 |
| **Qualité de la réponse apportée** | 4/10 |
| **Orientation vers le bon contact** | 5/10 |
| **Note globale** | 5/10 |
| **Question ouverte** | Impossible d’avoir le service commercial (10 fois)Renvoi sur internet (12 fois)Refus de prendre une commande (3 fois)Personne peu aimable (8 fois) |
| **Accueil physique : Contact** | **Nombre de réponses : 40** |
| **Qualité du 1er contact** | 7/10 |
|  | **Quantité** | **Evaluation** |
| **Motif du contact** | **Information produit** | 25 % | 8/10 |
| **Réclamation** | 40 % | 6/10 |
| **Règlement** | 20 % | 10/10 |
| **Achat** | 15 % | 9/10 |
| **Note globale** | 8/10 |  |
| **Votre avis (Question ouverte)** | Accueil sympathique (22 fois) |
| Personnel agréables (25 fois) |
| Apprendre la politesse (1 fois) |
| Savoir sourire (2 fois) |
| Personnel compétent (30 fois)  |
| **Accueil physique : Les locaux** | **Nombre de réponses : 40** |
| **Décoration** | 7/10 |
| **Confort de l’accueil** | 4/10 |
| **Propositions (question ouverte)** | Mettre des sièges confortables (10 fois) |
| Mettre une machine à café (7 fois) |
| Mettre un distributeur d’eau (5 fois) |
| Pas de toilettes (2 fois) |
| Accès impossible au fauteuil roulant (1 fois) |
| Actualiser les revus (12 fois) |

##

**Réponse**

**Étudiez les résultats de cette enquête et proposez des améliorations.**