|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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.**