

# Interactions avec vos clients

Êtes-vous en mesure de créer une expérience exceptionnelle?



**Des clients fidèles sont à la base des entreprises prospères. Mais leur fidélité est mise à rude épreuve quand ils ont du mal à vous joindre. En fait, l'irritation et la colère peuvent les pousser à claquer la porte. Si vous avez du mal à créer une expérience client de qualité, peut-être est-il temps d'examiner votre système de communications.**

Vous trouverez ci-dessous quelques repères à prendre en ligne de compte pour améliorer votre expérience client.

## Rétroaction des clients

**Les clients formulent régulièrement des commentaires, des évaluations ou des critiques par le biais de nos outils.**

Les commentaires sont essentiels pour comprendre les tendances, mais beaucoup de clients ne sont pas disposés à donner leur avis si ce n'est pas facile pour eux de le faire. Proposer des moyens simples de fournir des avis et des commentaires instantanés après une interaction peut aider à évaluer la qualité de l'expérience client.

**Les réactions des clients en ligne sont, pour la plupart, positives.** Les consommateurs donnent de plus en plus souvent leur avis en ligne. Cette rétroaction peut indiquer, en partie, comment votre système de communications influe sur leur expérience. Des commentaires et des évaluations en ligne favorables révèlent ainsi un système de communications solide et une culture axée sur le service à la clientèle. Toutefois, si vous notez de fréquentes plaintes concernant le temps d'attente ou l'incapacité à joindre le service à la clientèle, cela signifie peut-être que votre système ne répond pas à la demande.

**Nous disposons d'une personne qui se consacre au suivi des rétroactions directes et en ligne.** La rétroaction est inutile s'il n'y a pas moyen de la recueillir, de l'évaluer et de l'analyser. Selon la taille de votre entreprise et la fréquence des contacts avec les clients, il se peut que vous ayez besoin de plus d'une personne pour surveiller les médias sociaux et les sites d'évaluation en ligne.



Posez-vous les questions suivantes

- Avez-vous un moyen de recueillir la rétroaction des clients?
- Les clients l'utilisent-ils?

## Engagement des clients

**Nous mettons à la disposition des clients de multiples moyens de communiquer avec nous, au-delà de la téléphonie et du courrier électronique.** À l'ère d'Internet, les clients s'attendent à disposer de multiples options pour communiquer avec les entreprises. Si la vôtre ne propose pas d'options telles que le SMS ou le clavardage en ligne, vous risquez de perdre des clients.

**Nos agents de centre d'appels et représentants du service à la clientèle font état d'interactions et de résolutions généralement positives.** Les employés en première ligne de l'interaction avec les clients sont les plus susceptibles de savoir ce dont ceux-ci ont besoin et ce qu'ils attendent d'une interaction. Si vos employés signalent des interactions principalement négatives, demandez-leur quelle en est la raison. Quels sont les outils qui leur manquent, et comment pouvez-vous les leur fournir? Si vous êtes dans l'incapacité de répondre à leurs besoins à l'aide de votre système actuel, il est peut-être temps de le mettre à niveau.

**Nos outils de centre d'appels offrent les options les plus pointues pour garantir que les clients bénéficient du soutien dont ils ont besoin.** La technologie actuelle des centres d'appel offre des options telles que la traduction des conversations, la vidéo intégrée, la co-navigation sur le site Web de l'entreprise et d'autres fonctionnalités au-delà du clavardage en ligne. En fait, les centres d'appels modernes sont conçus pour fournir aux clients un soutien transparent, qui leur permet d'obtenir des réponses à leurs questions et de résoudre leurs problèmes de la manière la plus favorable possible.



Posez-vous les questions suivantes

- Vos clients vous demandent-ils des modes d'interaction que vous ne pouvez pas leur fournir?
- Votre centre d'appels dispose-t-il des outils nécessaires pour offrir une expérience client exceptionnelle?

## Évaluation et amélioration de l'expérience

**Nous n'éprouvons des pannes que rarement, voire jamais, et les clients peuvent donc toujours nous joindre de multiples façons.** Si vos téléphones et vos connexions Internet ne fonctionnent que par intermittence, vous pouvez être sûr que vous laissez échapper des interactions avec vos clients. Ces derniers ne vous diront peut-être pas qu'il a été impossible de vous joindre – ils appelleront simplement un concurrent.

**Notre système de communications est doté de fonctions de production de rapport robustes que nous utilisons régulièrement pour en analyser les résultats.** Si votre système de communications ne comporte pas de telles fonctions, vous risquez de passer à côté d'informations qui pourraient vous aider à saisir les tendances et à orienter vos activités vers ce que les clients désirent, plutôt que de passer à côté de passer à côté.



Posez-vous les questions suivantes

- Combien de pannes avez-vous par mois? Par an?
- Avez-vous un moyen de saisir les tendances en matière d'interactions avec les clients?

## Comment vos interactions avec les clients se portent-elles?

### ✓ 1-3 cases cochées

Il y a de fortes chances que votre expérience client laisse à désirer. Les clients risquent d'être frustrés par les interactions, ou votre système peut ne pas suivre la demande. Or, Allstream<sup>MD</sup> est à même de vous aider à mettre en place un système qui fait de chaque expérience client quelque chose qui vaut la peine d'être partagé.

### ✓ 4-6 cases cochées

Vos clients peuvent probablement vous joindre la plupart du temps, et s'ils n'applaudissent pas à chaque interaction, ils ne se plaignent peut-être pas non plus. Vous disposez d'une excellente occasion de faire en sorte que vos clients actuels fassent activement la promotion de votre entreprise! Allstream peut vous y aider.

### ✓ 7-8 cases cochées

À ce stade, il est probable que vos clients vous recommandent à toutes leurs connaissances. Vous avez su faire de l'expérience client un atout que l'on vous envie. Mais ce n'est pas le moment de vous reposer sur vos lauriers : assurez-vous de consulter régulièrement vos rapports et d'évaluer vos communications avec les clients afin de rester à l'affût des tendances. De plus, restez en contact avec votre représentant Allstream afin de ne jamais manquer une nouvelle façon de communiquer avec vos clients.

## Quelles sont les étapes suivantes?

### 1. Trouvez les lacunes.

Recherchez les lacunes dans vos communications avec les clients. Où les failles se situent-elles? Éprouvez-vous des pannes fréquentes? Les clients demandent-ils plus d'options pour interagir? Quelle que soit la lacune, Allstream peut vous aider à la combler.

### 2. Établissez des priorités.

Une fois que vous aurez évalué vos communications et découvert où se trouvent les points faibles, classez les priorités selon leur importance.

### 3. Contactez les fournisseurs.

Partout où vous avez besoin d'améliorer vos interactions avec les clients, cherchez des fournisseurs pour vous aider.

**Allstream dispose des solutions de communications infonuagiques pour offrir à vos clients l'expérience de qualité qu'ils attendent. Pour en savoir plus, contactez-nous.**

**Visitez [allstream.com](https://allstream.com)  
pour en savoir plus.**

**Communiquez  
avec le service  
des ventes**

**ventes@allstream.com**  
Canada : 1 800 625-0025  
É.-U. : 1 888 781-1443

### À propos d'Allstream

Allstream est un chef de file des télécommunications d'affaires en Amérique du Nord. Fondée il y a plus de 170 ans parallèlement au premier chemin de fer transcontinental du Canada, Allstream s'est constamment réinventée pour demeurer un fournisseur de premier plan de services de communications d'affaires. Allstream propose des technologies de communications sous la forme d'un éventail de services gérés innovants et hautement évolutifs, notamment des services de voix, de collaboration, de connectivité et de TI gérés destinés aux entreprises. Nous combinons des solutions évolutives avec un service client exceptionnel pour fournir les technologies les plus récentes et nous sommes en mesure d'aider nos clients à accélérer leur développement en se tournant vers l'avenir.

**Suffisamment grands pour tenir nos promesses,  
et assez petits pour nous soucier de nos clients.**



**Voix et collaboration | Connectivité | Services de TI gérés**