

FICHE MÉTHODE CONTACT CLIENT APRÈS RÉALISATION DES TRAVAUX 1/2




CONSEILLER DE SERVICE

INDISPENSABLE(S)

« Vous êtes contacté au plus tard 4 (*) jours ouvrables après votre passage à l'atelier pour une réparation, afin de vérifier votre niveau de satisfaction. « (* selon BR appliqué dans la région)

OBJECTIFS

- Favoriser une relation privilégiée entre la concession et ses Clients (le Client est rassuré de la considération dont il fait l'objet).
- Identifier les points positifs et les points à améliorer afin d'assurer un niveau élevé de satisfaction Client.
- Personnaliser le contact et fidéliser le Client.

| | ACTIONS | SIGNIFICATIONS |
|----------------------------------|--|--|
| DEMANDE DE CONTACT CLIENT | | |
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la liste des clients à contacter à l'aide des ordres de réparation des clients. • Avant d'appeler le Client, vérifier le type de réparations effectuées sur le véhicule afin de pouvoir mener la conversation avec le Client. | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Appeler le Client dans un délai de 4 jours ouvrables après le passage du véhicule en atelier, puis compléter le tableau de suivi Analyse Contact Client : <ul style="list-style-type: none"> ↳ se présenter en donnant son nom et le nom du concessionnaire, ↳ appeler le Client par son nom, ↳ l'informer que vous êtes intéressé par son avis et que vous avez quelques questions. | <ul style="list-style-type: none">  Fiche outil Fiche « Tableau de suivi des contacts clients après la réalisation du travail ».  Fiche outil - « Scénario téléphone/mail Contact client après la réalisation du travail ».  Fiche outil « Questionnaire de satisfaction enquête NPS » |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Si le Client n'est pas joignable, laisser un message pour l'en informer par message vocal, SMS ou email | |

FICHE METHODE CONTACT CLIENT APRES REALISATION DES TRAVAUX 2/2 CONSEILLER DE SERVICE

| ACTIONS | SIGNIFICATIONS |
|--|---|
| SI LE CLIENT EXPRIME SON INSATISFACTION | |
| <p>Si le problème est mineur ou facile à résoudre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser le Client exprimer son mécontentement et en faire la synthèse. • Apporter au Client la solution la plus adaptée au problème : prise en charge immédiate, véhicule de courtoisie, nouveau rendez-vous, etc. • S'assurer que le Client a exprimé son insatisfaction dans son intégralité. <p>Si le problème nécessite une analyse de solution, une compensation ou un accord hiérarchique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer au client que le problème en question nécessite une analyse plus approfondie. • Ne pas improviser la réponse et proposer de la retarder, convenir avec le Client d'une date et heure de rappel par le responsable de service. • Prendre le dossier Client (ordre de travail, facture, etc.), puis vérifier les éléments de l'intervention précédente : Demande client, intervention, campagne de rappel, contrôles qualité. • Transmettre au responsable du service avant le rendez-vous téléphonique. <p><i>(Une promesse de rappel non tenue vous ferait perdre votre crédibilité.)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fichier client (ordre de réparation, facture, etc.) |