



# Quelle qualité de la relation client à distance en Suisse romande en 2017 ?

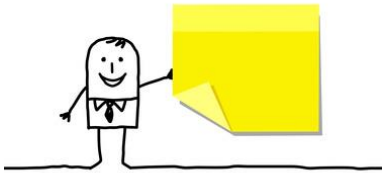


**Fabien Arevalo**  
Spécialiste en relation client  
Fondateur et Directeur d'altamedia

**altamedia**  
Le partenaire de votre relation client

# altamedia

Le partenaire de votre relation client



## Formations

Vente orientée client

Qualité de l'accueil

Services clients

Orientation client

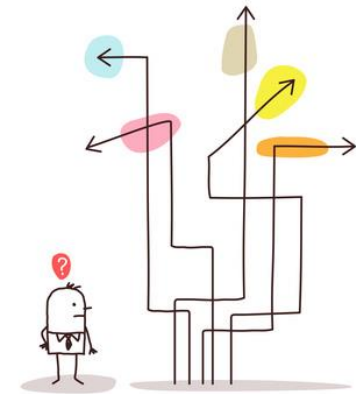


## Evaluations

Enquêtes de satisfaction

Qualité des contacts clients  
contacts réels, clients mystères

Voix du client



## Conseils

Stratégie commerciale

Création et optimisation de  
centres de contacts

Politique de traitement des  
réclamations



**CANAL+**



*Unil*  
UNIL | Université de Lausanne



eboutic.ch



**Helsana**

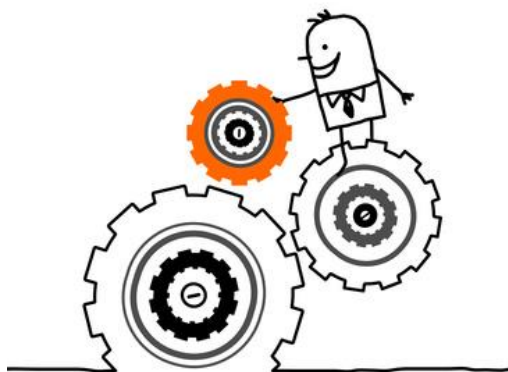


**MIGROS**

**interio**



# Notre parcours cet après-midi



# Comment satisfaire le client romand en 2016 ?

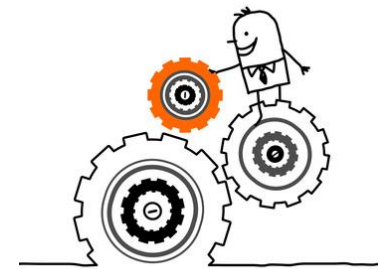
Mardi 26 avril – 15h55

Fabien Arévalo

**alta media**  
conseils et formations pour la relation client



## LA METHODOLOGIE



**Connaitre la qualité de la réponse issue des canaux téléphone, email et formulaire des grandes entreprises suisses**

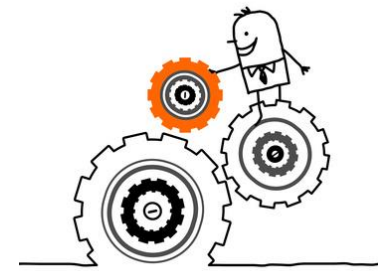


**Enquête réalisée sur 2 mois du 13 février au 14 avril 2017**



**86 entreprises issues de 18 secteurs différents**

## LA METHODOLOGIE



### **5 appels téléphoniques**

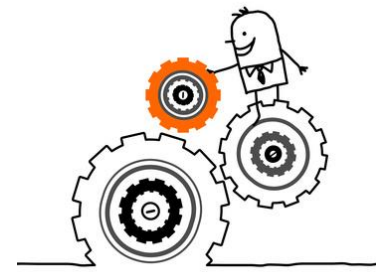
Chaque appel est évalué sur plus de 15 critères issus de la grille altaeva.ch comme le temps d'attente, l'amabilité du conseiller ou encore la clarté des informations données.



### **5 emails**

Chaque email est évalué sur plus de 15 critères issus de la grille altaeva.ch comme le délai de réponse, la proposition de solutions ou encore les fautes d'orthographe.

## LA METHODOLOGIE



**Les moyens de contact ont été directement trouvés sur le site web des entreprises.**



**Les échanges et les évaluations sont faites en français.**



**Les entreprises sont évaluées via les différents canaux sur la base de 4 questions communes et 1 question propre à leur secteur.**



## LE PODIUM GENERAL



*Cartier*

**d** digitec.ch





## LES LAUREATS PAR SECTEUR 1/3

**Conforama**  
*Bien chez soi, bien moins cher*



**Ameublement**

**Helsana**



**Assurance maladie**

**AXA winterthur**



**Assurance voiture**

 **UBS**



**Banque**

**Aeschbach**  
chaussures-sport



**Chaussure**

**Marionnaud**  
PARIS



**Cosmétique**



## LES LAUREATS PAR SECTEUR 2/3

**Inter  
Discount**



Distribution électrodomestique

**d** **digitec.ch**



Ecommerce

**coop**



Grande distribution

**GLOBUS**



Grands magasins

*Cartier*



Horlogerie

**Z A R A**



Mode



## LES LAUREATS PAR SECTEUR 3/3



Opticien



Restauration rapide



Télécom



Transporteur



Transport aérien



Travail temporaire

## LE CLASSEMENT 5/5



RANG	ENTREPRISE	SECTEURS	MOYENNE SUR 100	MOYENNE SUR 10
81	La Halle	Chaussures	38.18	3.8
82	Kelly	Travail temporaire	36.11	3.6
83	Fnac	Distribution electodoméstique	35.66	3.6
84	Coop Mobile	Télécom	33.85	3.4
85	Subway	Restauration rapide	27.42	2.7
86	British Airways	Transports aériens	17.23	1.7

# CE QU'IL FAUT RETENIR



## 1. Faciliter la prise de contact – Etre PRESENT !

mettre en place différents canaux de contact adaptés à votre clientèle cible...  
et disposer des compétences linguistiques



## LES IRRITANTS



**Le plus pressé** : *"je vous laisse venir en magasin car là j'ai pas trop le temps d'être au téléphone - voila à toute" – Subway*

**Le plus hautain** : *"La cliente : j'ai combien de temps pour vous retourner un article? Le vendeur : ben c'est écrit derrière la fiche" – Bongénie*

**Le plus désorienté** : *"nous sommes délocalisés au Portugal...vous devez aller sur le site de Salt heuu non coop mobile" - Coop Mobile*

**Le plus indécis** : *"normalement oui mais non...j'y vous donne une adresse...ah non attendez je dois vous passer le magasin de Genève en fait" - Globus*

## LES IRRITANTS



**Le plus expéditif** : *"bonjour, vous pouvez vous informer via ce lien..... Meilleures salutations"* – DHL

ex aequo avec la BCF *"Bonjour, Nous ne proposons pas de stage en Marketing. Meilleures salutations"*

**L'attente la plus longue par email** : 63 jours – Helsana

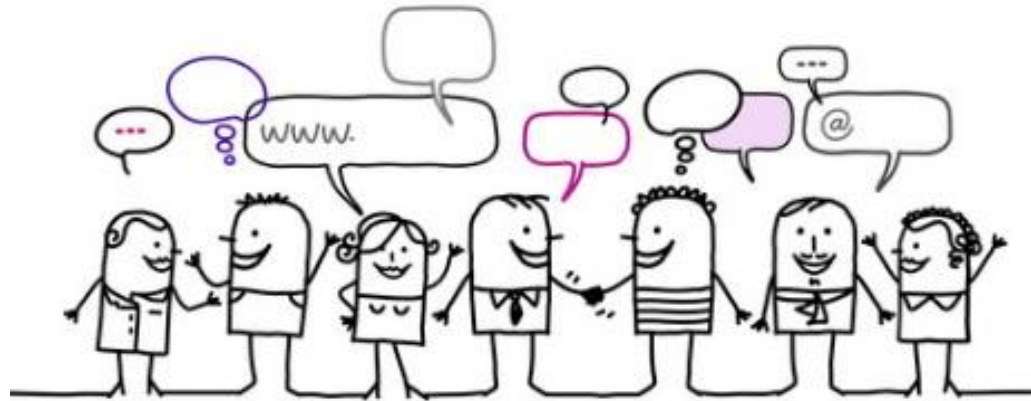
**Le serveur vocal le plus irritant** : UPS *"si vous appelez pour un enlèvement dites enlèvement,..."*



## CE QU'IL FAUT RETENIR



### 2. Prendre le temps d'écouter ses clients – Etre à l'ECOUTE !



## LES IRRITANTS



**Le plus insistant** : *(Rappelle suite à un email envoyé le jour même) l'agent essayait de me faire une offre par tél mais je lui explique que je suis en voiture. Je lui demande alors si je peux m'abonner directement via leur site web. Il me répond que oui mais insiste pour me faire l'offre par tél. Je lui dis que je préfère via le web car je suis occupée, je conduis. Il s'énerve et me dit "ok alors au revoir" et me raccroche au nez! - Sunrise*

**Le plus inutile** : *Suite à un email, un agent me rappelle le soir même à 20h53 depuis un numéro anglais. Il s'excuse de l'heure tardive plusieurs fois et me dit qu'il a vu mon email et qu'il devait absolument me rappeler. Il m'explique qu'il ne peut pas m'aider et que je dois appeler le numéro du service client que je trouverai sur le site web. - Lufthansa*

## LES IRRITANTS



### Les plus ???

*Je demande une adresse mail de contact et la répondant me dit :  
"Le champagne, pour quoi faire ?" – Lidl*

*«Si j'envoie mon CV à cette adresse email ce sera transféré au service RH ?"  
Conseiller : "je suppose" – Leshop.ch*

*Client: "vous ne m'écoutez pas?!" agent: "oui, excuses moi, je n'écoutais pas - répètes stp" -  
Import Parfumerie*

*Agent qui ne parle pas du tout français et personne d'autre au service client ne le parle  
donc mise en attente et personne ne reprend le téléphone au bout de 10 min...- Douglas*

## LES IRRITANTS



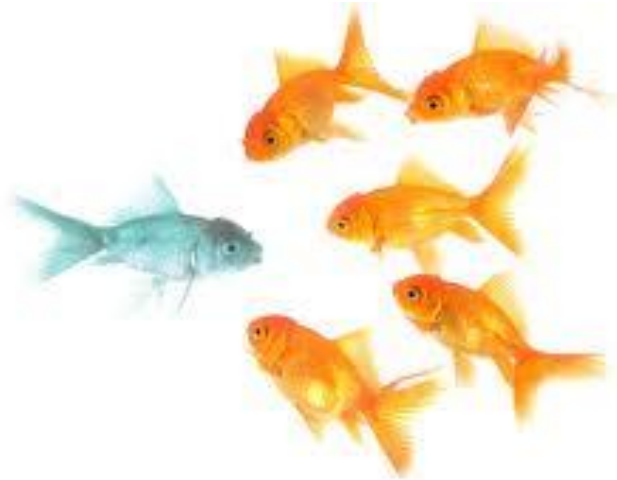
**Le plus comique** : *"Votre email m'a été transmis hier. Malheureusement, il ne semblait pas s'agir d'un poisson d'avril." - Bongénie*

**Le plus incompréhensible** : *"faites-le sincèrement désolé ici le contrôle de la qualité ont échoué notre fabricant" – Burger King*

## CE QU'IL FAUT RETENIR



### 3. Personnaliser chaque contact – Faire PLAISIR !



## LES REPONSES



*Bonjour,*

*J'habite à Lausanne et je voulais savoir si vous étiez ouvert les week-end ? Et quels étaient vos horaires d'ouvertures ?  
Merci d'avance.*

*Cordialement,  
Egger Camille*

*Cartier*

Chère Madame Egger,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre Maison.

Nous avons le regret de vous informer que la boutique Cartier de Lausanne a fermé ses portes en 2015.

La boutique Cartier la plus proche est celle de Genève, située au 35 rue du Rhône. Les horaires d'ouverture de celle-ci sont les suivants : du lundi au vendredi de 10 heures à 18 heures 30 et le samedi de 10 heures à 17 heures.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Estelle JEAN  
Le Service Relations Clients Cartier  
044 580 90 90  
cartier-ch.internet@cartier.com

Bonjour

Non, nous ne sommes pas ouvert le week-end.

Meilleures salutations

Votre assureur suisse

Helvetia Assurances  
4002 Bâle, St. Alban-Anlage 26, Suisse  
T +41 58 280 10 00  
F +41 58 280 10 01  
mailto: info@helvetia.ch, <http://www.helvetia.ch>

Bonjour

Merci pour votre demande.

Vous trouverez les info horaires ici :

<http://fr.starbucks.ch/store-locator/search/location/lausanne>

Meilleures salutations,

Patrizia Klemens  
Customer Care Specialist CH & AT

## LES IRRITANTS



### Les plus ???

*Concordia*

*1er essai : une personne ne parlant visiblement pas français qui ne me comprend pas et me demande de patienter "un instant svp" bip et je tombe sur un serveur vocal me disant que le service client est ouvert de 9h à 12h et de 13h30 à 18h, merci de rappeler plus tard.*

*Il est 13h27 et ce collaborateur a préféré me faire écouter ce message plutôt que me dire de rappeler plus tard.*

*2ème appel : je tombe sur le même agent qui me transfère à une personne qui parle français mais qui se présente en italien.*

*Il ne me pose aucune question sur l'objet de ma réclamation, me donne l'adresse où je peux écrire et dis "je n'ai pas le temps, voilà merci au revoir" et me raccroche au nez*

## LES INTERROGATIONS



❖ **Pourquoi mettre un serveur vocal avec le choix de la langue si les agents ne se présentent pas dans la langue demandée et ne la maîtrisent pas?**

❖ **Pourquoi ne pas faire faire le serveur vocal par un vrai francophone ?**

*"Veuillez taper sur la touche 2" – Marionnaud*

❖ **Pourquoi avoir un formulaire de contact ou un email sur le site si c'est pour ne pas répondre?**

*Exemple : Manpower, Subway*

❖ **Sommes nous tous des numéros ?**

*Objet Swisscom : AW: Nachricht von Kontaktformular 5374-000-02*

*Objet Air france : Infos (KMM44926712V46060L0KM)*



## LES EFFETS WOW



**L'attente la plus courte par email :** *2 min – Denner*

**Le plus gentil :** *"je suis toujours affecté lorsque j'apprends avoir déçu un de mes clients, et pour cette raison donnez moi la chance de vous inviter au restaurant pour une petite visite des lieux. Je vous offrirai le repas le jour même." – McDonald*

**La plus belle mise en page :** *En tête, logo, encadrement – Longines*

**Bon rebond commercial :** *UBS qui propose un RDV*

## En résumé



Des résultats globaux assez mitigés...  
...encore des efforts à faire...

Des écarts significatifs au sein des secteurs d'activité

Améliorer les fondamentaux de la relation client:

Etre PRESENT...en offrant les canaux et en répondant,  
tout simplement

Etre à l'ECOUTE...pour donner une réponse adaptée

Faire PLAISIR...en personnalisant la relation

# altamedia

Le partenaire de votre relation client

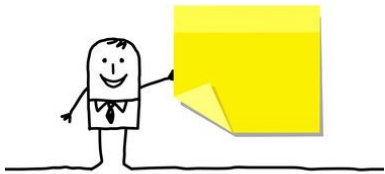
Rue Blavignac 10 • 1227 Carouge / Genève

Tél: +41 22 346 49 66

[www.altamedia.ch](http://www.altamedia.ch)

Fabien Arévalo

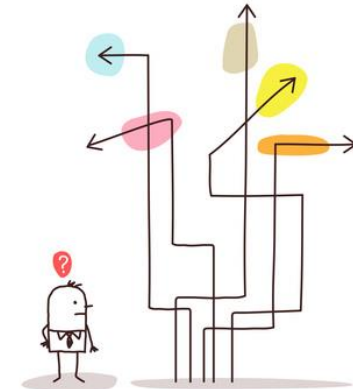
[fabien.arevalo@altamedia.ch](mailto:fabien.arevalo@altamedia.ch)



Formations



Evaluations



Conseils