

COMMENT PERDRE UN CLIENT EN 10 MINUTES



Être dur à joindre

- ✓ Cachez votre numéro de support si finement sur votre site web que trouver le Holy Grail est plus facile que de rentrer en contact avec vous.
- ✗ Affichez clairement des détails de contact sur tous vos canaux.



Définir plusieurs niveaux de SVI (Service Vocal Interactif)

- ✓ Construire un SVI si complexe que les gens ont besoin d'un GPS pour y naviguer “Appuyez 99 pour rentrer en contact avec un représentant commercial, 100 pour écouter leur chanson favorite...”
- ✗ Connectez l'appel directement à un agent du support ou limitez les niveaux de SVI afin d'acheminer rapidement l'appel à la bonne personne ou équipe.



Prenez votre temps pour répondre

- ✓ Prenez votre temps pour répondre à la demande de support de votre client. Après tout, leur vie ne dépend pas d'une taille M d'un t-shirt noir.
- ✗ Mettez en place des SLAs qui décrivent lorsque le client peut attendre une réponse.



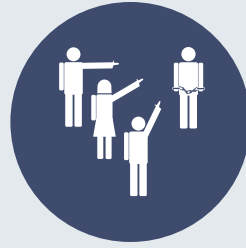
Soyez grincheux

- ✓ Faites savoir à vos clients que le monde n'est pas toujours tout rose.
- ✗ Embauche des gens qui sont naturellement enjoués et formez les membres de votre équipe à être emphatiques avec les clients.



Ne donnez pas d'autorité aux agents

- ✓ Exigez des représentants du support qu'ils aient la permission pour chaque décision, comme accorder une petite réduction à des clients mécontents.
- ✗ Mettez en place un budget et rendez autonomes les agents de faire ce qu'il est nécessaire de faire pour rendre les clients heureux.



Accusez le client

- ✓ Assurez-vous que le client soit bien au courant que c'est sa faute, qu'il n'a pas lu les petits caractères de la page 550 du manuel. Maintenant rien ne peut être modifié car tout est gravé dans le marbre.
- ✗ Formez des agents pour résoudre le problème et ne pas jouer le jeu du blâme.



N'écoutez pas

- ✓ Suivez l'approche traditionnelle qui est de jauger les agents en fonction du temps qu'ils passent au téléphone avec les clients. Plus l'appel est court, meilleure est la note.
- ✗ Récompensez les agents lorsqu'ils se dépassent pour résoudre le problème d'un client.



Pas d'historique client

- ✓ Posez au client les mêmes questions chaque fois qu'ils vous appellent pour un problème.
- ✗ Donnez accès aux agents des informations pertinentes concernant le client avec le détail des précédentes interactions.



Vendez plutôt que d'accompagner

- ✓ Les clients vous parlent volontairement au téléphone seulement lorsqu'ils appellent le support. De ce fait, sautez sur l'occasion pour leur vendre une amélioration, une pièce de rechange ou n'importe quoi d'autre !
- ✗ Concentrez-vous sur la résolution du problème. Un travail bien fait va aider les clients à faire confiance à votre marque.



Accompagnez seulement vos clients de haut niveau

- ✓ Pourquoi perdre du temps sur les petits clients qui ne vous paient pas beaucoup ? Vos clients de haut niveau apprécieront beaucoup plus le service.
- ✗ Accompagnez tous vos clients. Les réponses à leurs questions ne doivent pas être restreintes en fonction de la formule qu'ils ont choisi.