



Solution Voix du Client

Collectez le feedback de vos clients

Vous mesurez en continu et ponctuellement le niveau de satisfaction (CSAT) et d'attachement à votre marque (NPS®) aux moments clefs du parcours client et ce, via le canal adapté : e-mail et questionnaires Web responsive, SMS, vocal, pop-in Web.
Vous gérez la **sur-sollicitation** client.

Analysez pour comprendre vos clients

Grâce l'**analyse sémantique de la Voix du Client** corrélée à la note exprimée, vous décelez les leviers de satisfaction, les best-practices à homogénéiser et leurs ambassadeurs au sein de votre entreprise.

Vous détectez les **chantiers prioritaires à adresser, les signaux faibles** et vous identifiez les clients à risque : ceux sur le point de vous quitter, présentant un risque juridique pour votre entreprise, ou encore ceux vous ayant contactés à de multiples reprises sans résolution de problèmes...

Diffusez les avis de vos clients

Vos avis client sont précieux, partagez-les ! Collectez les avis boutique, en ligne ou produits, modérez-les et publiez-les, depuis un seul et même outil. Vous **augmentez votre visibilité** et **maitrisez votre e-réputation** sur les plateformes d'avis client les plus connues et utilisées. Vous utilisez cette richesse pour fournir une **réassurance immédiate** à vos futurs clients.

Le recueil des
feedbacks clients
aux moments
cruciaux de votre
relation sur le
canal adapté pour
une exploitation
en temps réel des
résultats.

Voix
Email
Chat
Web
SMS
Réseaux sociaux...

Détectez les signaux forts ou faibles pour agir

En cas de détection d'une insatisfaction, ou d'un client à risque, vous mettez en place des **alertes en temps réel**. Vous assignez des actions correctives, ou vous déclenchez des actions depuis votre solution de centre de contact. Pensez aussi à **fidéliser vos promoteurs** en les remerciant !

Vous faites entrer la Voix Du Client à tous les niveaux, des collaborateurs aux directions, pour **diffuser une Culture Client**.

Vous donnez toutes les chances à vos conseillers de personnaliser votre relation client et d'adapter leur discours avec un CRM enrichi notamment par les commentaires et notes de satisfaction client.

Pilotez vos indicateurs et plans d'amélioration

Vos plans d'actions améliorent-ils la satisfaction client ou l'attachement à votre marque ? **Vous suivez vos indicateurs en temps réel, et leur évolution dans le temps** : baisse ou augmentation. Vous surveillez ainsi les impacts de vos prises de décision, et vous déterminez si votre plan d'amélioration fonctionne. Vous faites de vos indicateurs des aides de prise à la décision.

GRENOBLE (SIEGE SOCIAL)

5 allée de Palestine
38610 Gières

PARIS

94 rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

eloquant.com

contact@eloquant.com

0 805 301 100 Service & appel gratuits

