

Chapitre 4 :

La page **Rétention** et les pages d'alertes

Ce que vous devez savoir :

- Elle vous indique combien d'alertes vous avez.
- Elle vous indique combien de nouvelles alertes, et combien sont en retard.
- Si vous les prêtez attention, vous allez anticiper les problèmes de relation avec les clients.
- Si vous ne les prêtez pas attention, les problèmes de relation avec les clients vous échapperont.

Alertes selon le type

L'onglet de Rétention montre le nombre d'alertes pour votre magasin, par types d'alertes, et par états.

ÉCHELLE DE SATISFACTION QUESTION ÉCOUTE RÉTENTION					
Type d'alerte :	Nouvelle :	En cours :	En Retard :	Fermée :	Total:
Une réponse donnée à une question a généré cette alerte	1	6	8	5	20
Les notes du présent sondage sont sous le pointage minimum acceptable fixé par la direction	0	4	1	0	5
Le système a noté un mot à connotation négative dans le commentaire	0	0	0	0	0
Alerte de satisfaction du client « générée par le client »	0	2	0	0	2
	1	12	9	5	27
	3,7 %	44,4 %	33,3 %	18,5 %	100,0 %

L'onglet Retient

Les lignes représentent les types d'alertes. Il existe quatre types :

1. Une réponse donnée à la question a déclenché cette alerte.

Cela signifie que la réponse a au moins une question du sondage en elle-même qui suggère qu'il avait un problème. Cela aurait pu être une mauvaise évaluation (sur une échelle de 1 à 10), un « Oui » ou « Non » à une question clé, ou un autre type de réponse, selon la question du sondage.

2. Le pourcentage du résultat obtenu du sondage était inférieur à la limite d'administration.

Le résultat calculé pour au moins une partie du sondage était inférieur au niveau acceptable, tel que décrit par l'administrateur du sondage dans votre société.

3. Il avait des mots clés négatifs trouvés dans le commentaire.

Au moins, un des mots négatifs de la liste de la mine des mots émotionnels s'est trouvé dans le commentaire du client.

4. L'intervieweur a créé cette alerte.

Après avoir interrogé le client, l'intervieweur Compechek est arrivé à une conclusion, basée sur l'expérience et l'intuition, qu'il avait un problème, même si le client n'avait pas ouvertement dit. Les

intervieweurs de Compechek sont expérimentés, des professionnels qualifiés; si vous voyez une alerte dans cette catégorie, prenez-la au sérieux.

Alertes selon l'état

Les colonnes représentent les catégories des états d'alerte; en bas de chaque colonne, vous verrez le pourcentage des alertes actuellement dans cette catégorie. Quand vous verrez un nombre autre que zéro (à part le pourcentage en bas) dans n'importe quelle colonne, vous pouvez cliquer dessus pour faire apparaître une page classant les alertes pour le type sélectionné des alertes et états. S'il existe un « 3 » dans la colonne du retard et que « l'intervieweur a créé cette ligne d'alerte », par exemple, le fait de cliquer dessus fait apparaître une page indiquant toutes les alertes en retard, pour votre magasin, qui a été créée par l'intervieweur.

Il existe cinq catégories d'état d'alerte :

1. Nouvelle

Les alertes nouvelles sont celles dont le système QÉR a récemment émis, qui ne sont pas encore visualisées, et qui ne sont pas encore en retard. Quand le système émet une nouvelle alerte, il envoie automatiquement une notification par courriel au gérant du magasin; cette notification comprend le type d'alerte, le nom du client, le texte du commentaire du client, et un lien vers la page des résultats du sondage individuel.

Lorsque l'alerte est nouvelle, la première chose que vous devez faire est de visionner l'alerte. La façon la plus rapide de faire cela est à partir de l'onglet de Rétention est simplement en cliquant sur le numéro dans la nouvelle colonne qui vous indique qu'il y a une alerte. Comme expliqué ci-dessus, ceci vous mène à la page listant les nouvelles alertes du type sélectionné. De là, vous pouvez cliquer sur le lien des détails pour la nouvelle alerte, et aller à la page des résultats du sondage individuel du client concerné par l'alerte. Quand vous allez à cette page, le système QÉR reconnaît que vous avez visualisé l'alerte.

2. En Cours

Après avoir vu (vous ou une autre personne qui lui a été assigné la responsabilité dans le système QÉR) une nouvelle alerte pour votre magasin, son état change automatiquement à « en cours. »

Lorsqu'une alerte est en cours, il est de votre responsabilité en tant que gérant du magasin de communiquer avec les clients (par courriel, téléphone, ou une visite personnelle) et résoudre le problème. Le système QÉR inclut des formulaires de courriel que vous pouvez les utiliser afin de permettre au client de savoir que vous étudiez la question, et pour remercier le client pour sa contribution et offre des informations de contact pour le suivi.

à:

Cc:

Sujet:

message:

Durant notre dernier sondage de satisfaction à la clientèle, nous avons été avisés d'une préoccupation qui a retenu notre attention. . Nous communiquerons avec vous sous peu pour en discuter.

N'hésitez pas à nous fournir vos commentaires additionnels, par courriel.

Nous tenons à améliorer notre relation avec vous et vous fournir un meilleur service Ceci est notre priorité #1!

Sincèrement,

Des formulaires du courriel pour contacter le client

Toutes les mesures prises pour résoudre le problème doivent être enregistrées dans la section journal de la page des résultats individuels des clients. Tout message courriel envoyé par le système QÉR, et de tout système de formulaire de messages que vous envoyez doit être automatiquement enregistré dans un journal. Le journal enregistrera automatiquement le jour et l'heure auquel vous avez visualisé l'alerte.

Vous pouvez, en plus, faire des enregistrements directement dans le journal. Vous devez faire ceci à chaque fois que vous prenez une mesure concernant l'alerte qui n'était pas automatiquement enregistrée (c'est à dire, faire un appel téléphonique, parlé au client en personne, etc.), et quand vous voulez inclure des informations pertinentes ou des commentaires comme des enregistrements permanents de l'alerte.

3. En retard

Si une nouvelle alerte n'a pas été visualisée après un certain temps, ou si elle n'a pas été fermée après un certain délai, le système déplace automatiquement l'alerte à la catégorie des alertes en retard. Il envoie également un courriel au gérant du haut niveau approprié, expliquant que l'alerte est en retard et suggérant une intervention du gérant du magasin afin de résoudre le problème.

4. Fermer

Une fois que vous avez entièrement traité le problème du client (soit par le résoudre à la satisfaction du client ou en déterminant qu'il est impossible de le résoudre), vous pouvez fermer l'alerte (en utilisant le bouton Fermer dans la page des résultats du sondage individuel des clients).

Le fait de cliquer sur le bouton Fermer fait apparaître une page de courriel, avec un formulaire de la lettre de fermeture de l'alerte et le bouton d'envoi du courriel/fermeture de l'alerte.

Remarque : Si vous tentez de fermer une alerte sans avoir enregistré quoi que ce soit dans le journal ou sans envoyer aucun courriel au client, vous verrez la ligne du sujet et le corps du texte du message du courriel suivants :

Att: Gérant de district

Je ferme cette alerte sans information additionnelle dans le journal pour la raison suivante:

:

Note au Gérant de district:

Lorsque vous recevez ce courriel, vous pouvez décider de ré-OUVRIR l'alerte pour demander au gérant de faire des actions supplémentaires ou d'inscrire plus d'information pour cette alerte.

Alerte pour "[STORENAME], [CUSTOMERNAME]" pendant le sondage [PROJECTNAME] complété le [SURVEYDATE] par "[CUSTOMERCONTACT]".

Si vous voulez ré-OUVRIR l'alerte, aller à l'onglet Rétention, voir les alertes Fermées et trouvez l'alerte.

1) Cliquer sur "Ouvrir alerte"

2) Pour donner vos instructions au gérant, aller dans le journal de l'alerte, inscrire vos commentaires et cliquer sur "Ajouter un enregistrement au journal".

Si vous voyez cet avertissement, suivez les instructions, dans la plupart des cas, cela signifie que vous devez suivre trois étapes décrites dans l'avertissement : contacter le client, archivez votre mesure que vous avez prise dans le journal, et ensuite fermez l'alerte. En cas où il y a de bonnes raisons pour ne pas faire ça, alors vous pouvez enregistrer dans l'espace en dessous de l'avertissement. Les messages du courriel seront envoyés au gérant du district, et probablement (selon la configuration de son compte) aux autres gérants de haut niveau. Il leur dira qu'ils ont la possibilité de rouvrir l'alerte. Si un gérant de haut niveau rouvre une alerte, celle-ci sera automatiquement déplacée dans la catégorie des alertes « En cours » ou « en retard », selon sont états avant quelle soit fermée.

5. Total

La colonne du Total affiche le nombre total d'alertes de chaque type, peu importe leurs états actuels. La ligne en bas de la colonne du total (juste au-dessus du pourcentage total), affiche le grand total : toutes les alertes de tous types et états.

La gestion au niveau supérieur

Les gérants du district et de hauts niveaux verront les mêmes informations de base dans l'onglet du Rétention et dans les pages d'alertes comme le font les gérants du magasin, avec trois exceptions :

- Les gérants de haut niveau verront les alertes de tous les magasins de leurs régions ou districts.
- Sur la page des alertes, ils verront un lien d'ouverture d'alerte à côté de chaque liste d'alertes, ce qui leur permet de rouvrir les alertes fermées qui peuvent ne pas avoir été traitées à la satisfaction des gérants de haut niveau.

- Si le gérant du magasin a fermé une alerte sans pour autant envoyer un message courriel au client, ou faire un enregistrement dans le journal, les gérants du haut niveau verront un astérisque rouge à côté de la liste pour cette alerte dans la page d'alertes portant l'attention du gérant de haut niveau de voir cette alerte.

Région	DC	Emplacement	Client	Contact	Date du sondage	Détails
FERMÉE (5)						
Une réponse donnée à une question a généré cette alerte (5)						
Calgary	202	NT0006866	ROBIN STRANGWAY	ROBIN STRANGWAY	Jan 08, 2013	Détails *
Calgary	202	NT0015608	ELIZABETH, HORNER	ELIZABETH, HORNER	Jan 02, 2013	Détails
Cambridge	166	NT0009376	NELSON D' COSTA	NELSON D' COSTA	Jan 24, 2013	Détails
Montreal	052	NT0005008	ANONYMOUS	ANONYMOUS	Jan 17, 2013	Détails
Vancouver	305	NT0001675	DARLENE LAMB	DARLENE LAMB	Jan 07, 2013	Détails *

La visualisation de la liste des alertes par le gérant de haut niveau

La notification complète des gérants du haut niveau

Lorsqu'un gérant de haut niveau publie sur le journal des alertes sur la page des résultats du sondage individuel du client, le système QÉR envoie automatiquement une notification par courriel aux gérants des niveaux inférieurs qui leur est assignée la responsabilité de ce magasin. Le courriel indique au gérant de niveau inférieur qu'il existe un nouvel enregistrement dans le journal du client concerné, et qu'il doit voir le journal encore une fois.

Faire respecter à 100 % la responsabilité

Cela permet aux gérants du haut niveau à communiquer rapidement et efficacement avec tous les gérants de niveau inférieur au sujet de tels que la politique de la société et les besoins de la résolution efficace des problèmes des clients, avec des références à un client particulier ou à une alerte. Cela signifie également que le système QÉR fait respecter à 100 % la responsabilité de la plus haute à la plus basse selon les alertes, du haut niveau au niveau inférieur. Si par exemple, le gérant national publie un commentaire dans un journal concernant une alerte, alors tout gérant de magasin que se soit régional ou district sera notifié, et l'enregistrement de cette notification sera inclus dans le journal, le rendant ainsi impossible à caché vis-à-vis de l'alerte.

Remarque : Pour plus d'informations. Au sujet du « journal » et ces fonctionnalités, veuillez vous référer au chapitre 5.

Faire respecter la responsabilité