

## Chapitre 5 :

### La page des Résultats du Sondage individuel (RSI)

#### Ce que vous devez savoir sur l'Onglet Questions :

- Il existe une page RSI pour chaque client dans le sondage.
- Elle comporte les renseignements de contact et les résultats bruts du sondage.
- Elle contient également les enregistrements des alertes quotidiennes, réponses, et contacts du client.
- C'est là où vous allez pour envoyer les courriels concernant une alerte, et pour fermer l'alerte.
- Lorsque vous recevez une alerte, vous devez y répondre au biais de la page RSI du client.
- Toute action que vous prenez doit être enregistrée dans le journal.

#### Votre Centre de Commandes des Réponses

La page des résultats du sondage individuel est le centre de commandes pour répondre aux clients individuels.

La page RSI est relativement longue par rapport à la plupart des autres pages dans le système QÉR, et elle est découpée en plusieurs sections. Elle contient un ensemble de liens de navigation en haut de la page (en bas de l'entête de la page QÉR standard) que vous pouvez cliquer sur, pour aller à des sections particulières :

Lien	Description
Questions du Sondage	Mène directement à la section de la page des questions du sondage.
Voir les Commentaires	Mène à la section de la page des commentaires sur les données, qui contient les textes exacts des commentaires du client.
Ajouter un Enregistrement sur le Journal	Mène à la case de saisie du journal, en vous permettant de saisir des enregistrements dans le journal.
Envoyer des courriels au Client	Mène au courriel initial suivi par les boutons du courriel.
Fermer l'Alerte	Mène au bouton de la fermeture de l'alerte
Voir le Journal	Mène à l'entrer en haut du journal (la plus récente).

Toutes ces sections et fonctionnalités sont expliquées en détail ci-dessous.

#### La section des résultats individuels

Le côté gauche de la section juste en dessous de la page des liens de navigation contient les enregistrements d'informations sur le client et un récapitulatif du résultat du sondage du client.

Les résultats individuels

Nom	SERVICE D'AUTO
Contact	<input type="text" value="PIERRE KMYTA"/>
Téléphone	<input type="text" value="5041236543"/>
N° client	2348
Courriel	<input type="text" value="pierre.kmyta@telus.net"/>
N° magasin	ABC-1234
Gérant	JEFF FORTIN
<input type="button" value="Sauvegarder"/>	

### La section des informations sur le client dans la page des résultats du sondage individuel

Les enregistrements d'informations incluent quelques champs de renseignements du contact qui peuvent être édités : Le nom du client, téléphone, adresse courriel. Quand vous effectuez une modification sur quelconque de ces champs, cliquez sur le bouton « Mise à jour » en dessous de l'enregistrement d'informations du client afin d'actualiser l'enregistrement.

<b>Résultat global</b>	<b>70 %</b>
Performance du vendeur	78 %
Performance du gérant	100 %
Services	60 %
Autre	N/A

### La section du résumé des résultats dans la page des résultats du sondage individuel

Le résumé du résultat de sondage du client ressemble étroitement à la liste du résumé exclusif du résultat de sondage, avec des résultats codés en couleurs (Or, Argent, Bronze), sauf qu'il montre uniquement le résultat de ce client individuel. Il ne comprend pas les liens aux résultats bruts des questions du sondage, quoique ces derniers soient énumérés en bas de la section des résultats individuels. Il ne comprend, également, pas les résultats du sondage précédent.

## La Section des Questions du Sondage

La section des questions du sondage énumère les questions du sondage, groupées par catégories, avec les résultats bruts des réponses du client pour chaque question affichée dans la colonne à gauche de la question elle-même. Tel qu'expliqué dans le chapitre 2 : L'onglet Question et les pages des questions du sondage, le format du résultat brut dépend du type de la section, qu'il soit noté sur une échelle de 1 à 10, par Oui ou Non ou peut-être, ou avec une question aux choix multiples.

### Questions du sondage

#### Performance du vendeur :

Oui	Est-ce que le vendeur ou le gérant de magasin vous rend visite à chaque semaine?
N/A	À quand remonte sa dernière visite ?
Oui	Est-ce que le vendeur ou le gérant de magasin vous visite avec des représentants manufacturiers?
Non	Est-ce que le vendeur ou le gérant de magasin révisé vos achats avec vous?

#### Performance du gérant :

La semaine dernière	Quand est-ce qu'un membre de la direction tel que le gérant de magasin, gérant de district ou Vice-président corporatif vous a visité la dernière fois ?
Oui	Est-ce que le gérant vous a demandé votre niveau de satisfaction face aux services fournis par le magasin ? (par exemple, au téléphone ou la livraison)

#### Services :

Oui	Est-ce les crédits pour les retours de pièces incluant les moulages et les pièces défectueuses sont émis en 24 heures?
Non	Est-ce que le vendeur ou le gérant de magasin vous a montré (ou a révisé avec vous) vos résultats de livraison?
Oui	Utilisez-vous actuellement ProLink pour placer vos commandes?
N/A	Si non, vous a t'on proposé de placer vos commandes via ProLink?
Oui	Recommanderiez-vous comme premier fournisseur de pièces?

#### Autre :

Non	Est-ce que quelqu'un du magasin vous a présenté le programme Priorité Plus et les services offerts ?
Non	Y a-t-il une préoccupation ou une situation énoncée lors du sondage précédent qui n'a pas été résolue à votre satisfaction ?

### La section des Questions du sondage dans la page des résultats du sondage individuel

## La section des données de commentaires

La section des données de commentaires affiche tous les textes mot par mot des commentaires des clients, avec les informations sur le magasin, le district et sur le client. La date du sondage apparaît en bas des informations du client et des commentaires.

### Commentaires

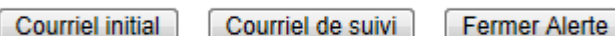
N° magasin	Nom du magasin	District	N° client	Téléphone	Contact	Commentaire
0519		Quebec	8021		JACQUES FREDERIC	Nous ne voyons pas le représentant, à chaque fois que vous faites un sondage et après que nous avons fait une mauvaise revue, le représentant se présente et après il disparaît. Nous sommes pas tenue au courant des promotions et des nouveau produits.

### La section des données de commentaires dans la page des résultats du sondage individuel

Notez que si vous mettez à jour le nom ou le numéro de téléphone du client dans la section des résultats individuels, les informations de la mise à jour seront visibles dans la section des données de commentaires la prochaine fois que vous irez à la page des résultats du sondage individuel, plutôt qu'immédiatement.

## Les boutons de courriel et de fermeture

Juste en dessous des données des commentaires s'y trouvent trois boutons :



### La section des boutons de courriel et de fermeture dans la page des résultats du sondage individuel

Chacun d'entre eux fait apparaître la page du formulaire du courriel avec une lettre type appropriée au cas:

Bouton	Description
Le courriel initial	C'est le premier message que vous envoyez à un client lorsque le système a émis une alerte pour ce client. Généralement, la lettre type dit que vous êtes au courant du problème, que vous entrerez bientôt en contact avec le client au sujet de ce problème, et que le client est invité à répondre au message avec des commentaires ou informations supplémentaires.
Suivi du courriel	C'est le message que vous envoyez après avoir contacté le client et pris la mesure appropriée en vue de résoudre le problème. Il permet généralement au client de savoir que vous croyiez que les problèmes ont été résolus adéquatement, et invite le client à entrer en contact avec vous en cas de nouveaux problèmes.
Fermer l'alerte	Ce bouton effectue deux tâches : il ferme l'alerte, et il envoie un message par courriel à votre gérant du district (et probablement à vos gérants de haut niveau, selon la configuration de leurs comptes) indiquant que l'alerte a été fermée. Le message comprendra généralement un lien vers la page de l'alerte. Remarque : si vous fermez l'alerte avant que vous preniez les mesures appropriées pour la résoudre, le système QÉR commence une lettre type avec une déclaration selon laquelle l'alerte a été fermée incorrectement, avec des instructions pour vous pour à la fois fermer l'alerte correctement ou ajouter une explication dont vous expliquez pourquoi vous avez fermé l'alerte sans prendre les mesures nécessaires (Voir [Chapitre, Section])

Lorsqu'une alerte est fermée, tous ces boutons sont inactifs et grisés.

## La page de formulaire du courriel

Lorsque vous utilisez n'importe quelle fonction QÉR qui implique l'envoi de courriel, le système fait apparaître la page de formulaire du courriel. Elle contient quatre champs standards de courriel : « À : », « Cc », « Objet » et « Message ».

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

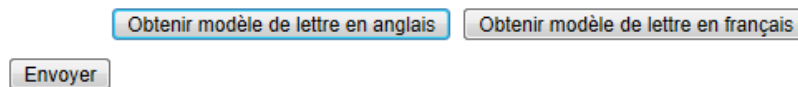
Sincèrement,

La page du formulaire de courriel

Dans la plupart des cas, vous pouvez éditer le contenu de tous les champs à l'exception du champ « À : » il contient l'adresse du courriel des destinataires, tels que définis par les administrateurs du système dans les enregistrements des gérants et des clients. Vous pouvez ajouter des destinataires en utilisant les champs « Cc : », mais vous ne pouvez pas les supprimer du champ « À : ».

Généralement, les champs de « sujet : » et de « message : » seront remplis par défaut avec du contenu à partir de lettre type qui est défini par les administrateurs du système. Vous pouvez éditer ou supprimer ce contenu selon les besoins; noter cependant qu'en plus d'être vu par le client et/ou le gérant de haut niveau, le contenu du message sera enregistré de façon permanente dans la section du journal de la page des résultats du sondage individuel du client.

En bas du champ « message : » s'y trouvent deux boutons : Charger la lettre type en anglais et Charger la lettre type en français. Comme indiqué par leurs noms, ils vous permettent de basculer entre deux lettres types en français et en anglais.



### **L'envoi des messages par courriel et la fermeture de l'alerte**

Pour le courriel initial et les messages qui s'ensuivent, il y aura un seul bouton sous les boutons de bascule entre anglais/français : Envoyer. Lorsque vous cliquez dessus, le système envoie un message par courriel, et vous redirige vers la page RSI des clients. Le texte, le sujet, le(s) destinataire(s) du message, l'expéditeur, et la date d'envoi sont tous automatiquement enregistrés dans la section du journal de cette page. (Remarquez que la liste des destinataires dans le champ « Cc : » n'est pas enregistrée.)

Pour le message de fermeture de l'alerte, le nom du bouton d'envoi du courriel se change pour Envoyer le courriel/Fermer l'alerte, et, comme son nom l'indique, en plus d'envoyer le courriel et d'enregistrer dans le journal, il ferme l'alerte.

à:

Cc:

Sujet: Alerte fermée

message: Ce courriel est pour vous informer qu'une ALERTE a été fermée par un propriétaire d'un centre de service. SVP accéder au site internet QUESTION-ÉCOUTE-RÉTENTION pour visualiser le journal et les détails de cette alerte FERMÉE pour :

Type d'alerte : Une réponse donnée à une question a généré cette alerte

Propriétaire - PIERRE CHEVRETTE  
Emplacement - P K MECANIQUE INC

Date du sondage - 09/12/2012

Commentaires formulés lors de l'enquête étaient:

[Obtenir modèle de lettre en anglais](#) [Obtenir modèle de lettre en français](#)

[Envoyer un email / Fermer Alerte](#)

### Le formulaire de fermeture de l'alerte

Lorsqu'une alerte est fermée, elle sera listée dans la catégorie des alertes fermées sur l'onglet de Rétention et sur la page des alertes. Quand elle est listée dans la page des alertes, un lien d'ouverture de l'alerte (à côté du lien des détails) sera visible aux gérants de haut niveau.

Le message de la fermeture de l'alerte a également un bouton Annuler à côté du bouton Envoyer le courriel/Fermer l'alerte. Cela vous permet de quitter la page du courriel et retourner vers la page RSI sans envoyer le message ou fermer l'alerte, si vous n'êtes pas sûr que ce soit le moment opportun de fermer l'alerte.

[Obtenir modèle de lettre en anglais](#) [Obtenir modèle de lettre en français](#)

[Envoyer un email / Fermer Alerte](#)

### Les boutons de la fermeture de l'alerte et la case à cocher des commentaires QÉR

---

## La Section du journal

En bas du bouton Envoyer le courriel/Fermer l'alerte sur la page des résultats individuels du sondage, s'y trouve la section du journal.

Ajouter un enregistrement au journal

#### JOURNAL DES ACTIONS PRISES POUR RÉSOUDRE UNE ALERTE

01/22/2013 06:02	Pierre Kmyta	Journal consulté
01/21/2013 07:56	Compechek	<p>Avis envoyé au Centre de service :</p> <p>À : garageplacédarmes@bellnet.ca            CC :            Sujet : Satisfaction de la clientèle Alerte 'BAS POINTAGE'            Message:            Le système Question-Écoute-Rétention a généré une alerte pour ' XXX XXXXXX AUTOMOBILES INC, le sondage complété sur 01/21/2013 par Sonia Delisle. Le résultat du plus récent sondage était en dessous du pointage minimum acceptable établi par les normes d'adhésion .</p> <p>Commentaires formulés lors de l'enquête étaient:</p> <p>Prochaines actions recommandées :</p> <p>Communiquer avec le client par téléphone ou au moyen du courriel type fourni, puis ajouter une note au journal indiquant le résultat de cette communication et FERMER l'alerte.</p> <p>Remarque : Si l'identité du client n'est pas indiquée (client ANONYME), essayer de la déterminer en fonction des renseignements figurant dans le sondage. Si c'est impossible, prendre note du problème et fermer l'alerte pour ce client ANONYME.</p> <p><a href="#">Voir sondage</a></p> <p>Vos informations de connexion :            Nom d'utilisateur (votre NT)            Mot de passe (inscrire « mot de passe »)</p>
01/21/2013 07:56	Compechek	Nouvelle alerte: Bas pointage

La capture d'écran ci-dessous montre comment le journal devient un enregistrement de toutes les mesures prises au sein du système QÉR afin de résoudre les problèmes des clients dégagés, avec les mesures prises récemment listées en haut, et les anciennes en bas.

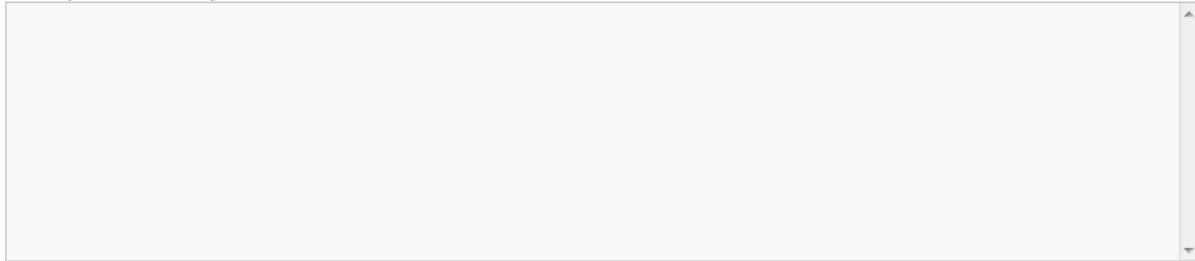
Le journal en lui-même dispose de la rubrique « Le journal des mesures prises pour résoudre le client traité »:

Colonne	Description
Date et heure	La date et l'heure quand la mesure a été prise. L'heure affichée sera ajustée en fonction de votre heure locale, telle que déterminée dans votre compte d'utilisateur.
L'identifiant	L'identifiant QÉR de la personne qui a pris la mesure
La mesure	Quand le système QÉR enregistre automatiquement une action, il inclut une brève description de la mesure prise « Alerte ouverte », « l'Alerte est maintenant fermée », etc. dans le cas d'un message par courriel, il inclut le sujet, le texte du message lui-même, et les destinataires listés dans le champ « À : ». Comme souligné ci-dessus, il n'inclut pas les destinataires listés dans le champ « Cc : ».

### Ajouter des entrées au journal

Si vous avez pris une mesure pour résoudre le problème en dehors du système QÉR (une visite en personne ou un appel téléphonique, par exemple), ou si vous avez un commentaire ou des informations pertinentes qui n'ont pas été enregistrées, vous pouvez ajouter manuellement un enregistrement dans le journal. Le journal doit inclure l'enregistrement complet de toutes les mesures prises relatives avec le problème, alors il est important d'ajouter ces entrées quand elles ne sont pas automatiquement enregistrées.

Veillez ajouter une entrée au journal en inscrivant l'information dans la boîte ci-dessous:



Ajouter un enregistrement au journal

### L'ajout des entrées au journal

En haut de la section du journal s'y trouve une zone de saisie de texte intitulé « Ajoutez au journal, s'il vous plaît, en entrant des informations dans la case ci-dessous » Entrez votre enregistrement dans la zone et ensuite cliquez sur le bouton Enregistrement dans le journal en dessous de la zone de texte, à gauche. Votre enregistrement sera ajouté au journal comme la mesure prise la plus récente.

Remarque : Les entrées du journal sont permanentes et ne peuvent pas être éditées. Personne du système QÉR de votre société ne peut éditer ou supprimer toute entrée, y compris l'administrateur du système.

### Le processus des alertes : Étape par Étape

---

## La gestion au niveau supérieur

Les gérants du haut niveau verront les mêmes informations sur les pages RSI comme le fait le gérant du magasin. Cependant, ils ont la possibilité supplémentaire d'éditer la liste des destinataires dans le champ « À : » dans la page du formulaire de courriel; ils peuvent ajouter ou supprimer des destinataires pour tous les trois types de lettre type.

Si un gérant de haut niveau publie des informations sur le journal, un courriel automatique sera envoyé aux gérants de tous les niveaux inférieurs qui leur sont assignés plus particulièrement ce magasin. C'est la meilleure façon pour le gérant de haut niveau à communiquer au sujet d'une alerte particulière ou d'un état de client. Cette notification par courriel est également enregistrée dans le journal comme quoi les gérants ont envoyé le courriel.

Les gérants de haut niveau peuvent également rouvrir les alertes. Sur la page des alertes (voir chapitre 4 : l'onglet Rétention et les pages d'alertes), les gérants de haut niveau verront des liens d'alertes ouvertes à droite du lien des détails pour les alertes fermées. Si le gérant du magasin a fermé une alerte sans l'envoi d'un message par courriel au client ou sans publication sur le journal, les gérants de haut niveau verront également un astérisque rouge à côté du lien des alertes ouvertes; ceci indique que les alertes ont été fermées incorrectement. Ni les liens des alertes ouvertes ni les astérisques en rouge ne seront visibles aux gérants du magasin.



Contact	Date du sondage	Détails
ROBIN STRANGWAY	Jan 08, 2013	<a href="#">Détails</a> *
ELIZABETH, HORNER	Jan 02, 2013	<a href="#">Détails</a>
NELSON D' COSTA	Jan 24, 2013	<a href="#">Détails</a>
ANONYMOUS	Jan 17, 2013	<a href="#">Détails</a>
DARLENE LAMB	Jan 07, 2013	<a href="#">Détails</a> *

Alertes incorrectement fermées

### Détails de la liste des alertes avec les alertes incorrectement fermées

Important : Les gérants de hauts niveaux devraient régulièrement consulter les pages des alertes à la recherche des astérisques en rouge, car ces derniers sont susceptibles d'indiquer non seulement des alertes fermées incorrectement, mais surtout, les problèmes concernant les clients qui n'ont pas été adéquatement traités.

## FACULTATIF : Alertes avancées

Votre société peut décider à travailler avec les alertes avec une méthode plus avancée. Si c'est le cas, vous verrez cette section appelée « type d'alerte » juste à droite de la section des données de commentaires.

### Type d'alerte

> Les notes du présent sondage sont sous le pointage minimum acceptable fixé par la direction:

	Score	Action Plan
La note de : Performance du vendeur :	78%	
La note de : Performance du gérant :	100%	
La note de : Services :	20%	Discuté avec le client concernant les procédures de la centralisation. Expliquer les avantages.
> Une réponse donnée à une question a généré cette alerte		
> Le système a noté un mot à connotation négative dans le commentaire	VOIR	
> L'interviewer a créé cette alerte		Je trop cela curieux et inconvenient que les factures ainsi que tout la papeterie ne se fait plus à Jonquière mais en Montréal. Étrange!
		<input type="button" value="Enregistrer"/>

### La section des alertes avancées

Dans cette zone « Alertes Avancées », il est nécessaire que le gérant du magasin fasse un enregistrement pour chaque type d'alerte qui a été créé pour ce sondage. Dans l'exemple ci-dessus, la réponse donnée par le client dans ce sondage particulier a créé une alerte pour chaque type d'alerte. Pour cette raison, il été nécessaire au gérant du magasin de faire un enregistrement qui décrit ce qui sera fait afin de rectifier la situation de chaque alerte spécifiée. Ceci est appelé « Plan d'action ». Il est nécessaire que le « Plan d'action » soit enregistré à côté de chaque type d'alerte, par exemple, les résultats faibles pour chaque catégorie (dans ce sondage les catégories étaient les performances des représentants des ventes, les performances du gérant, les services) ainsi que les autres trois types d'alertes (comme expliqué dans la Chapitre 4 Onglet de Rétention). Si les réponses

du client ont créé qu'une seule alerte, par exemple, par la suite le « plan d'action » pourrait enregistrer que dans une seule zone de saisie vide, toutes les autres zones seront grisées et aucun enregistrement ne sera nécessaire pour le gérant du magasin.

À côté de chacun de ces 3 types d'alertes, c'est-à-dire une réponse donne à une question, des mots-clés négatifs, et l'intervieweur a généré l'alerte, il y a un lien pour « Voir » les détails de l'alerte. Dans l'exemple ci-dessus, quand la souris survole le lien « Voir », le système affiche le commentaire fait par le client avec le mot clé mis en évidence. C'est la meilleure façon de voir rapidement la raison de l'alerte et de déterminer le meilleur plan d'action pour être enregistré dans le champ vide à côté du type d'alerte.

Remarque: Une alerte ne peut pas être fermée jusqu'à ce qu'il y est une entrée faite et enregistrée à côté de chaque zone vide (qui n'est pas grisée par le système) décrivant le plan d'action pour chaque type d'alerte applicable.