

Paris, le 20 janvier 2019

Objet : Enquête de satisfaction clients 2018

Cher(e) Client,

L'amélioration permanente de la qualité de nos prestations est un engagement fort de la Direction d'Agaphone.

Ainsi en 2018, Agaphone a été la première plate-forme d'accueil téléphonique du Syndicat des centres d'accueil téléphonique à obtenir le label de certification AFNOR « **Relation Client à Distance ISO 18295-1 /V1** » remplaçant le Label NF 345 obtenu depuis 2013.

C'est grâce à vous, au travers des réponses que vous avez apportées à notre enquête de satisfaction annuelle, que nous pouvons élaborer nos plans de formation continue et mettre en place les actions correctives et préventives nécessaires pour toujours mieux vous satisfaire.

Nous sommes fiers de la note globale de 8.34/10 que vous attribuez à notre prestation et de vous présenter ci-dessous, le détail des résultats de notre Enquête 2018.

Merci à vous chers clients, d'être toujours plus nombreux à y participer et de nous permettre ainsi de toujours progresser, évoluer.

Encore, merci pour votre confiance,

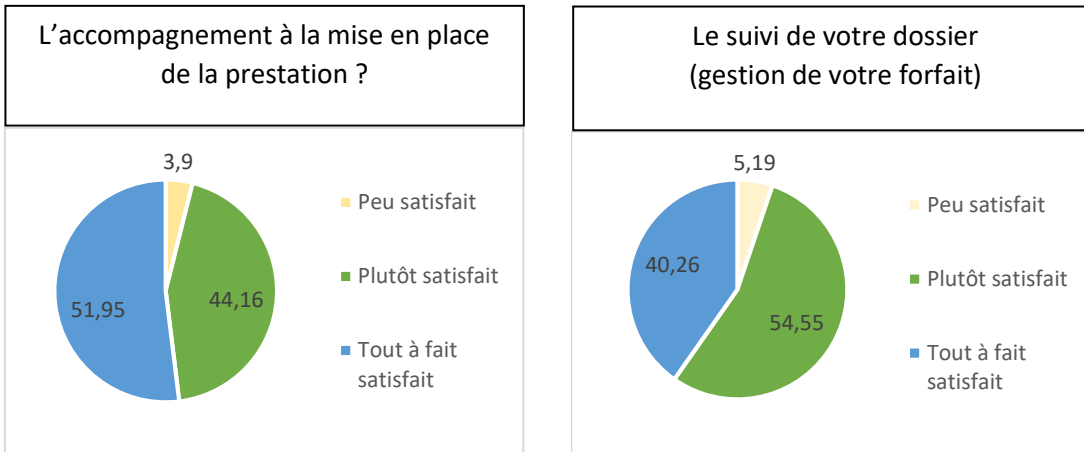
Bien à vous,

Valentine LAMBERT

P.D.G. Agaphone

1 / Un service commercial efficace

Plus de 95% d'entre vous estime que le service commercial d'Agaphone est très disponible et réactif tant à la mise en place de la prestation que dans le suivi dossier.

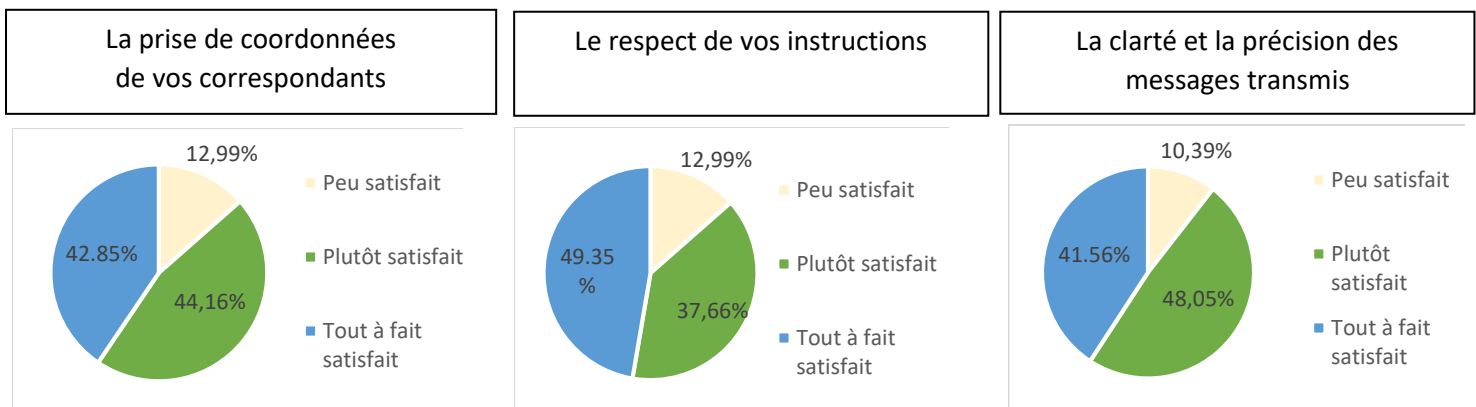


Vos commentaires :

- Très bonne relation commerciale.
- Indiscutablement au service du client.
- Répond à toutes les demandes et rapidement.
- Bonne réactivité lorsque nous avons eu à modifier notre contrat.

2/ La prestation

Vous estimez à près de 90% que notre prestation est satisfaisante mais qu'elle encore s'améliorer concernant la prise de coordonnées de vos correspondants, le respect de vos instructions et la clarté et la précision des messages transmis.



Vos commentaires :

- Il arrive (mais rarement !), que les noms soient mal notés (orthographe erronée, transcription phonétique, ou, ce qui est plus gênant, notation approximative du nom, qui n'est parfois pas reconnaissable ni identifiable).
- Il arrive également (mais encore plus rarement !) que les messages soient imparfaitement notés.
- Aimerais plus de personnalisation de la prestation lors de la prise des appels.

Pensez-y !



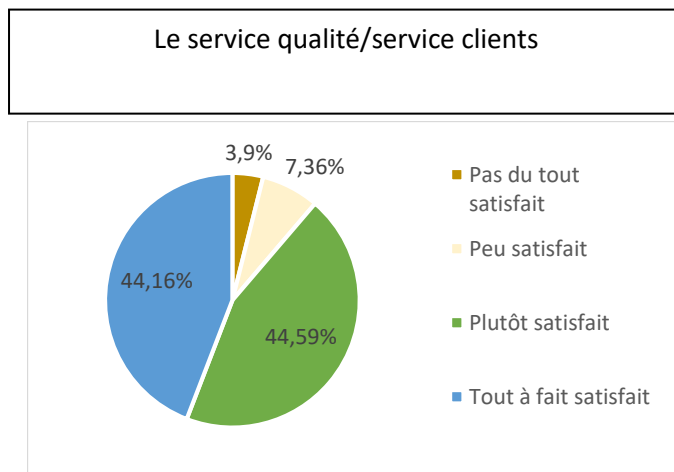
Pour un accueil téléphonique sur mesure et/ou une prise de message plus approfondie, Agaphone peut vous proposer le forfait Agaprestation.

Pour tout renseignement, contacter notre service commercial au [01.44.01.54.00](tel:01.44.01.54.00)

3/ Le service qualité/service clients

Bien que près de 90% d'entre vous soient satisfaits de notre service clients, nous devons encore en améliorer la réactivité et le suivi des réclamations.

Nous nous y engageons pour l'année 2019.



A noter ! Le service qualité d'Agaphone devient le service clients.

Merci de noter l'adresse mail sur devez à présent nous adresser vos réclamations : service.clients@agaphone.com

Vos commentaires :

- Le service client est très réactif.
- Très bonne relation commerciale.
- J'ai toujours eu une réponse rapide quant à mes réclamations.
- Le lien hypertexte pour signaler toute erreur ou tout problème sur un appel ou un message n'est pas relié au dit-message.