**Matrice remontée service client**

En tant que représentant de notre entreprise, n’oubliez jamais de :

* **Rester poli** : adressez-vous toujours au client avec respect, en utilisant un langage courtois.
* **Écouter activement** : assurez-vous de bien comprendre le problème du client avant de répondre.
* **Rester professionnel** : gardez votre calme, quel que soit le ton ou le niveau de frustration du client.
* **Fournir des informations claires** : communiquez les solutions et les procédures de manière claire et concise.
* **Assurer un suivi rapide** : assurez un suivi en temps utile de tout engagement pris pour résoudre le problème.

Ces étapes et rappels doivent guider votre équipe du service à la clientèle dans le cadre d’interactions types et de la remontée des problèmes, garantissant ainsi une réponse professionnelle et efficace aux besoins des clients.

**Le client appelle le centre d’appel**

**Saluer et identifier**:

Saluez poliment le client et vérifiez son identité et les détails de son compte.

**Documenter le problème :**

Documentez soigneusement le problème dans le système de service à la clientèle.

**Traiter le problème :**

Effectuez une évaluation du problème afin de déterminer s’il peut être résolu immédiatement.

**Tenter une résolution :**

Essayez de résoudre le problème en utilisant les ressources et les instructions disponibles.

**Déterminer si une remontée est nécessaire :**

Si le problème ne peut être résolu, déterminez la prochaine étape de remontée appropriée.

**Le responsable reprend l’appel**

**Étudier le problème :**

Avant de prendre la relève, étudiez le problème du client et les mesures prises par le représentant du service à la clientèle.

**Se présenter :**

Présentez-vous poliment au client en tant que responsable qui prend la relève.

**Réévaluer la situation** :
évaluez la question avec un regard neuf et envisagez d’autres solutions.

**Proposer une résolution :**

Proposez une nouvelle solution ou un compromis pour résoudre le problème du client.

**Faire remonter si nécessaire :**

Si la situation n’est toujours pas résolue, préparez-vous à faire remonter le problème à votre supérieur.

**Le superviseur étudie le problème**

**Étudier en détail :**

Passez en revue l’historique complet des interactions avec le client et les mesures prises par le responsable.

**Contacter le client :**

Contactez directement le client pour discuter de ses préoccupations et recueillir des informations supplémentaires.

**Élaborer une
résolution stratégique :**

Élaborez une approche stratégique pour résoudre le
problème, en impliquant éventuellement d’autres services.

**Mettre en œuvre une solution :**

Exécutez le plan de résolution, en veillant à ce que toutes les mesures nécessaires soient prises pour satisfaire le client.

**Fermer et suivre :**

Confirmez que le problème a été résolu à la satisfaction du client et prévoyez un appel de suivi afin d’éviter qu’il ne se reproduise.

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site Web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir l’information à jour et exacte, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site Web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |