

Évaluation de l'engagement des clients : Perspective du CSAT et des NPS

Travailler dans un rôle axé sur les clients au sein d'un centre de contact peut s'avérer difficile dans diverses industries, car ces rôles sont hautement réglementés. Les industries qui se concentrent sur la numérisation font constamment face à des défis en matière de réglementation, de risque et de conformité tout en essayant de suivre la transformation rapide dans leurs domaines respectifs.

Scores de référence CSAT par industrie 2021

	Compagnie aérienne	76	En hausse de 1.3 % par rapport à l'année précédente
	Banques	78	En baisse de 2.5 % par rapport à l'année précédent
	Expédition des consommateurs	76	En hausse de 1.3 % par rapport à l'année précédente
	Assurance maladie	73	En hausse de 1.4 % par rapport à l'année précédent
	Fournisseurs de services Internet	65	Plat
	Vente au détail en ligne	78	En baisse de 3,7 % par rapport à l'année précédente
	Supermarchés	76	En baisse de 2,6 % par rapport à l'année précédent
	Services de téléphonie sans fil	74	Plat

L'intégration de l'IA conversationnelle au CSAT peut résoudre les problèmes des clients avec des émotions humaines. Les scores de l'analyse comparative du CSAT dans les industries diffèrent selon la concurrence, les attentes des clients, les sensibilités uniques du secteur, les incapacités du service à la clientèle, etc. Les outils novateurs contribuent à la création rapide du service à la clientèle, à de bonnes relations publiques, à la réduction des plaintes et à l'augmentation des affaires.

6 avantages des sondages CSAT par courriel



Tout le monde utilise le courrier électronique



C'est un média en temps réel presque



Vous connaissez les adresses e-mail de vos clients



Vous leur avez déjà envoyé des courriels



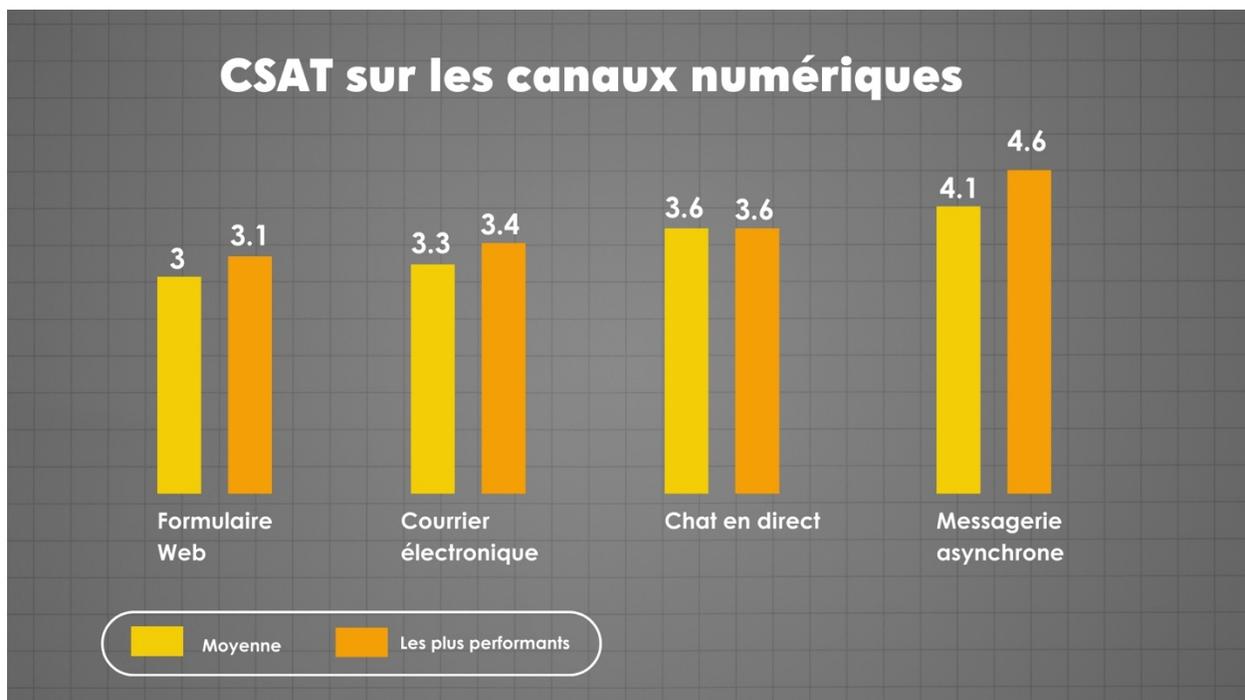
C'est une toile vierge pour votre expérience de marque



Il s'agit d'une plateforme hautement stable pour l'analyse et le code

Les clients interagissent à l'aide de plusieurs canaux comme les appels vocaux, le clavardage en direct, les courriels, les assistants virtuels et les supports de médias sociaux. Les centres de contact de BFSI peuvent utiliser les outils CSAT pour recueillir des données en temps réel. Il aidera également à déterminer le rendement des agents sur les canaux numériques. Grâce à des sondages, on peut recueillir des commentaires sur le service à la clientèle.

CSAT sur les canaux numériques



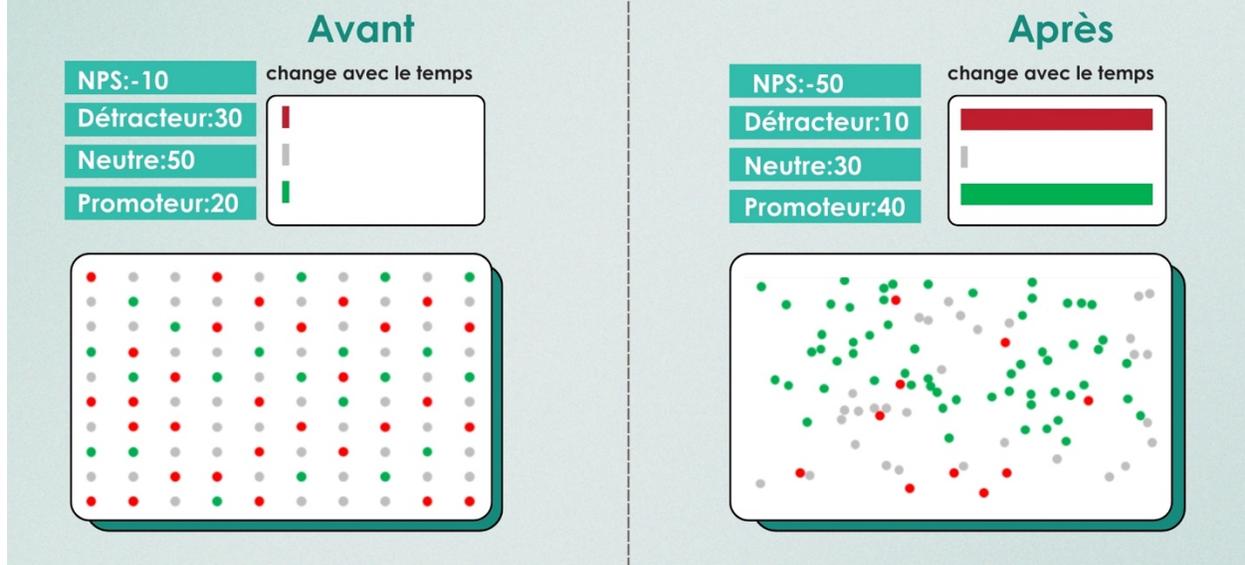
Les paramètres CSAT et NPS travaillent individuellement sur la satisfaction et la loyauté des clients. Les scores s'améliorent en employant une technologie de pointe et en instaurant une stratégie de communication proactive. Le processus facile d'accès a mené à une

expérience client positive (CX). L'investissement dans des outils numériques conviviaux permettra à :

- Rendre le processus de collecte de données facile et pratique.
- Gagner du temps et soyez rentable.
- Réduire les ressources administratives et de gestion.
- Adapter les préférences du client.
- Favoriser la prise de décisions éclairées.
- Augmenter la satisfaction de la clientèle
- Accroître la croissance et la productivité.

Industrie	MOY CSAT	MOY NPS
Téléphones intelligents/cellulaires	80	34
Services bancaires	78	35
Ordinateurs personnels/portables	78	37
Assurance des biens/habitations	78	42
Supermarchés	78	39
Logiciels informatiques	76	34
Conseillers et services financiers	77	34
Hôtels	76	36
Compagnies aériennes	75	39
Services de téléphonie sans fil	74	30
Fournisseur de services Internet	65	-7

Avant et après une banque assure le suivi NP



Le CSAT et le NPS sont importants pour les centres de contact pour identifier les points de douleur communs, les traiter et les corriger dans les délais prescrits, ce qui se traduit par une meilleure CX. Un représentant du service à la clientèle bien connu peut éviter les facteurs contribuant aux faibles notes.

Sources : customerthermometer.com monkeylearn.com southstatecorrespondent.com Wikipedia.com

Vous êtes curieux d'en apprendre davantage ? Nous sommes à votre service !

IBG se consacre à la collaboration avec des marques de divers secteurs, les aidant à évaluer leur expérience client et à l'améliorer continuellement pour dépasser les attentes. Communiquez avec l'un des membres de notre équipe dès maintenant pour entamer une conversation !



Améliorer la vie, une connexion à la fois.

Impartition Bill Gosling

55, rue Mulcaster

Bureau 600 Barrie

ON L4M 0J4, Canada.