

DIGITALISONS NOTRE RELATION CLIENT

1 MyFinance et le site public

- Il est impératif de connaître les contenus et les fonctionnalités de l'espace client et du site internet de votre entité, afin de les promouvoir auprès de nos clients,
- Sur le site public votre client pourra trouver des informations sur les types de financement, sur les différentes assurances qui peuvent lui être proposées,
- La section FAQ pourra lui apporter une réponse complète ou à minima l'orienter vers le meilleur canal de communication en fonction de sa demande,
- Bien connaître le contenu des FAQ c'est orienter au mieux son client pour une réponse simple rapide et adaptée à sa demande,
- Encourager le client à utiliser son espace personnel lui permettra de trouver des informations en lien avec son ou ses contrats, et vous permettra d'optimiser votre temps pour gérer les demandes plus complexes,
- L'espace personnel et le site public offrent une flexibilité et une accessibilité importantes pour le client (24h/24 et 7j/7).

2 Le canal chat

- Les nouveaux canaux de communication comme le chat sont aussi des canaux digitaux qu'il convient de promouvoir auprès de nos clients.
- Ces canaux offrent plus de disponibilité et réactivité à nos clients
- Ils vous permettent de gérer plus de flux entrants avec un niveau de satisfaction plus élevé
- Enfin ces nouveaux canaux, comme le chat, sont des canaux innovants pour nos clients de nos collaborateurs, ils sont intuitifs, les essayer c'est les adopter.

En conclusion

Dans votre vie de tous les jours en tant que consommateur vous êtes appelés à utiliser les sites publics des marques, vos espaces personnels dédiés et utiliser de nouveaux canaux de communication. Vos clients sont comme vous, les demandes simples doivent passer par le digital, les demandes complexes par le téléphone ou par le mail.

