

## Vous avez dit « Qualité de Service »

Il est primordial lors de chaque entretien de proposer à nos clients une expérience unique en vous assurant de bien prendre en compte sa demande, en veillant à lui apporter une réponse adaptée, et en personnalisant l'échange.

### • Les fondamentaux

- Dans la grande majorité des cas, vous êtes le premier point de contact du client.
- Vous devez vous assurer de la bonne identification de chaque client dans le respect des règles définies localement.
- Quelque soit le canal de communication utilisé, sa demande doit-être traitée avec professionnalisme et dans sa globalité dès la première interaction.
- Aussi souvent que possible, il est conseillé de rappeler au client son intérêt à utiliser son espace personnel. Comme vous le savez celui-ci est disponible 24h/24 et 7j/7.
- Vous pouvez également l'encourager à consulter le site publique de la banque qui présente de nombreuses informations et qui peut répondre à certaines de ses questions au travers des FAQ.
- N'oubliez pas que la qualité de votre interaction a un impact direct sur la perception de votre entité par le client , sur son niveau de recommandation ( NPS ) et de fidélité à la marque et à la banque.

### • Les indicateurs qualités

- Chaque contact client déclenche l'envoi d'une enquête afin de nous permettre de mesurer son niveau de satisfaction.
- Nous suivons au travers de ces enquêtes trois indicateurs majeurs.
  - Le FCR « Firt Contact Resolution » : c'est un indicateur qui nous permet de mesurer si la demande client a été traitée dès la première interaction.
  - Le CSAT « Customer Satisfaction » : c'est un indicateur qui nous permet de définir si le client est satisfait de votre niveau de service.
  - Le NPS « Net Promoteur Score » : c'est un indicateur qui nous permet de mesurer le niveau de satisfaction d'un client, à partir de son intention de recommander la marque ou la banque à son entourage.

### En conclusion

**La qualité de service est au cœur de notre stratégie.  
Le NPS est notre indicateur phare et son évolution est suivie tous  
les mois par l'ensemble des collaborateurs du groupe  
STELLANTIS.**

