



## Une compréhension éclairée de son contexte

Auditer son centre de contact permet de comprendre la productivité de ses collaborateurs et d'évaluer leur qualité relationnelle.

L'objectif est de vous donner les conseils opérationnels pour améliorer la productivité de vos équipes et le niveau de satisfaction client.

## Notre démarche

L'accompagnement que nous vous proposons s'appuie sur notre expertise acquise en centre de contact et s'adapte à vos exigences de service.

Destiné aux **Directeurs de Centres de Contact et Responsables de Business Units**, nous effectuons **2 types d'audits** qui s'articulent autour d'axes distincts et complémentaires :

### Audit productivité :






- observation des méthodes de travail ;
- chronométrage des activités ;
- identification des causes de dysfonctionnement ;
- organisation atelier de validation des causes et identification de résolutions ;
- proposition de plan d'action correctif.

### Audit performance :



- analyse des verbatims clients (téléphone, mail, chat) ;
- analyse qualité relationnelle ;
- identification des forces, dysfonctionnements et axes d'amélioration ;
- organisation atelier de validation des causes et identification de résolutions ;
- proposition de plan d'action correctif.

## Les atouts du service

-  Une méthode éprouvée sur l'analyse.
-  Une démarche orientée recherche d'amélioration.
-  Une solution pragmatique et rapide à mettre en œuvre adaptée au contexte des centres de contact.



## A propos d'Happybusiness

Spécialiste des métiers de la Relation Client, notre agence accompagne les professionnels du secteur dans leur démarche de différenciation, dès le recrutement, pour des expériences Collaborateur et Client enchantées.

En savoir plus [www.happybusiness.fr](http://www.happybusiness.fr)

Contactez-nous [contact@happybusiness.fr](mailto:contact@happybusiness.fr)

