

TABLEAU DE BORD SERVICE CLIENT

Piloter le Service Client



Vos activités sous contrôle

Mettre en place un tableau de bord pour son Service Client permet d'avoir une vision claire des moyens engagés et des résultats à obtenir.

L'objectif est de vous donner les méthodes et outils pour mettre en place un reporting efficient.

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.

Destinée aux **Directeurs de Centres de Contact et Responsables de Business Units**, la mise en place **du tableau de bord** s'articule autour de 4 axes principaux déployés sur 2 ateliers (1/2 J + 1 J) :



Analyse de l'existant.



Atelier de **construction** du tableau de bord (KPI relation client, indicateurs de pilotage de la relation client).



Expression **besoin DSI**.



Définition des **attendus** par indicateurs aux opérationnels.



Atelier d'utilisation du TDB.

Les atouts du service



La co-construction du TDB pour susciter la compréhension et l'adhésion des utilisateurs



Une démarche orientée recherche d'amélioration (lien avec les actions managériales)



Une solution pragmatique 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

Contactez-nous contact@happybusiness.fr

