



**18<sup>ème</sup>  
édition**

**SPECIMEN**

**PARTICIPANT X**

**RÉUNION  
DE RESTITUTION**



par téléphone  
**01 71 19 46 30**



par e-mail  
**info@escda.fr**



sur  
**escda.fr**

# SOMMAIRE

**03 MÉTHODOLOGIE**

**05 ÉVOLUTIONS**

**06 THÉMATIQUES TESTÉES**

**07 PARTICIPANT X ET LES AUTRES**

**08 FOCUS TÉLÉPHONE**

**11 FOCUS E-MAILS & FORMULAIRES**

**14 FOCUS NAVIGATIONS INTERNET**

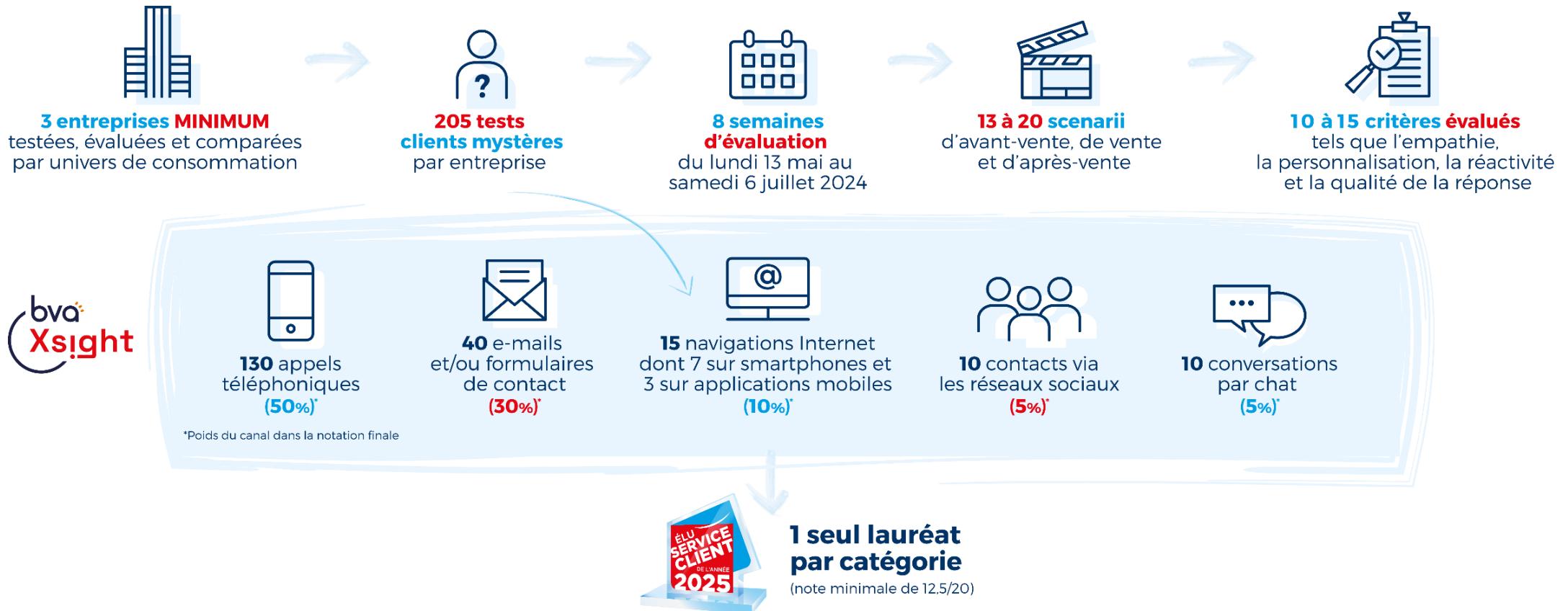
**17 FOCUS RÉSEAUX SOCIAUX**

**18 FOCUS CHAT**



# MÉTHODOLOGIE :

## VUE D'ENSEMBLE



# NOTATION DES CRITÈRES

**BON**  
**2 points**

**FAUX ET/OU  
INEXISTANT**  
**0 point**

**NON OBSERVABLE**

**PARTIEL**  
**1 point**

**Le critère « Qualité de la réponse »  
est pondéré par  
un coefficient 2.**

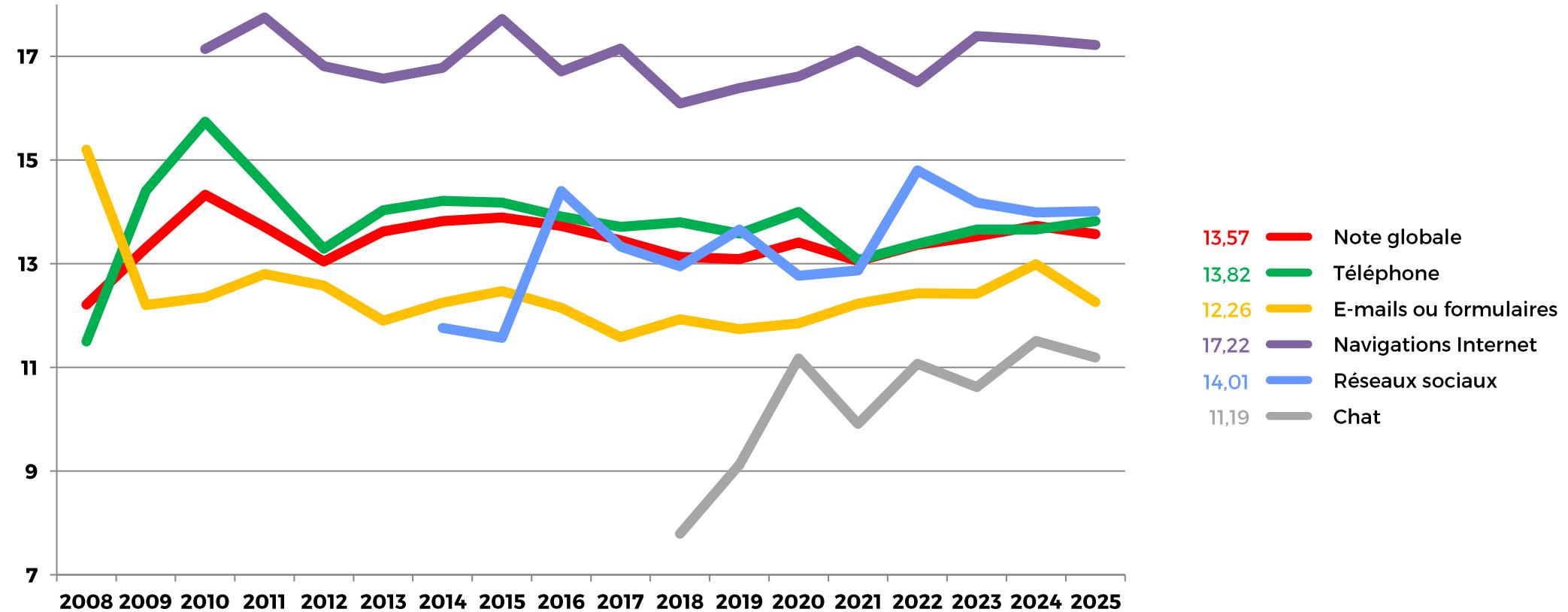


# ÉVOLUTIONS

## TOUS SECTEURS



49 catégories récompensées



# THÉMATIQUES TESTÉES

## DEMANDES AVANT-VENTE

...

...

...

## DEMANDES PENDANT LA VENTE

...

...

...

## DEMANDES APRÈS-VENTE

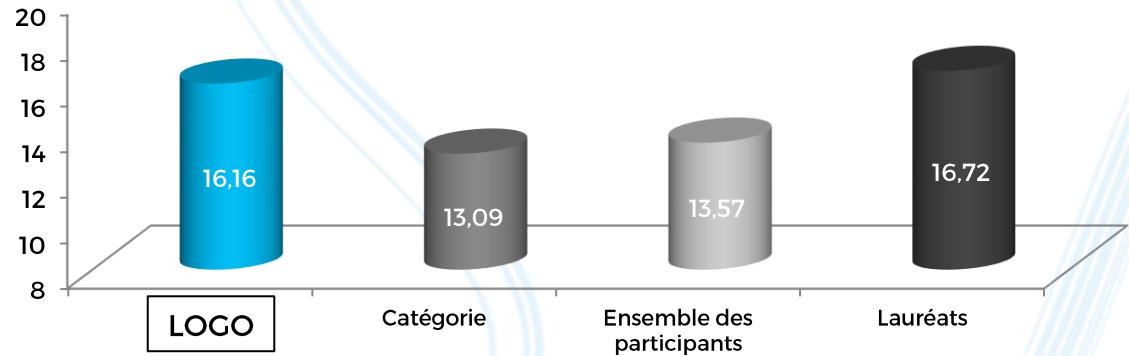
...

...

...

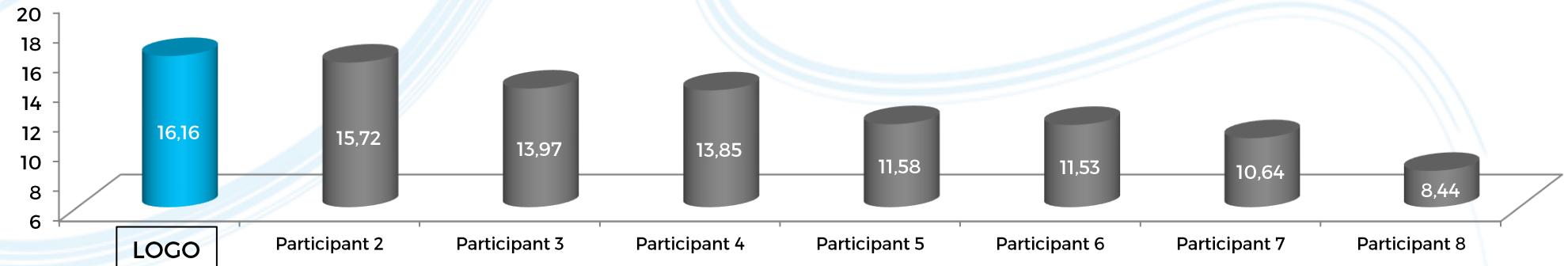


# PARTICIPANT X ET LES AUTRES



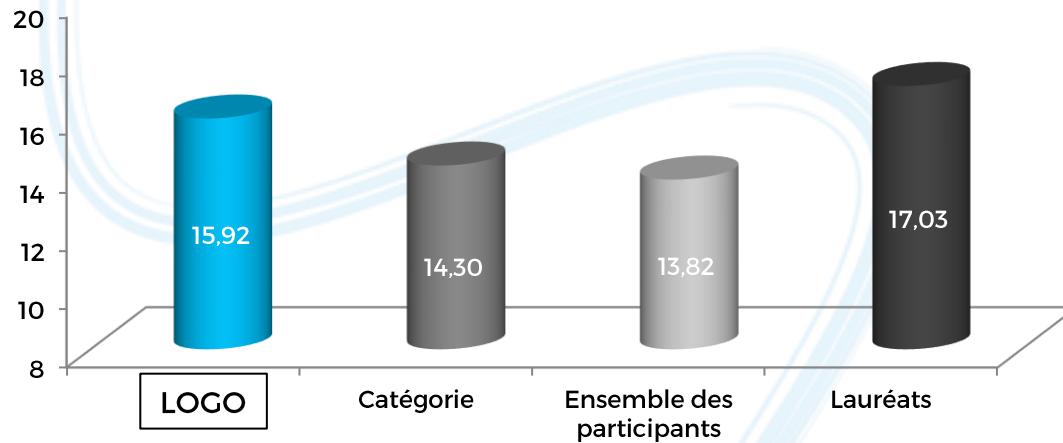
Notes toutes catégories  
**XX à XX**

Classement **XX**ème





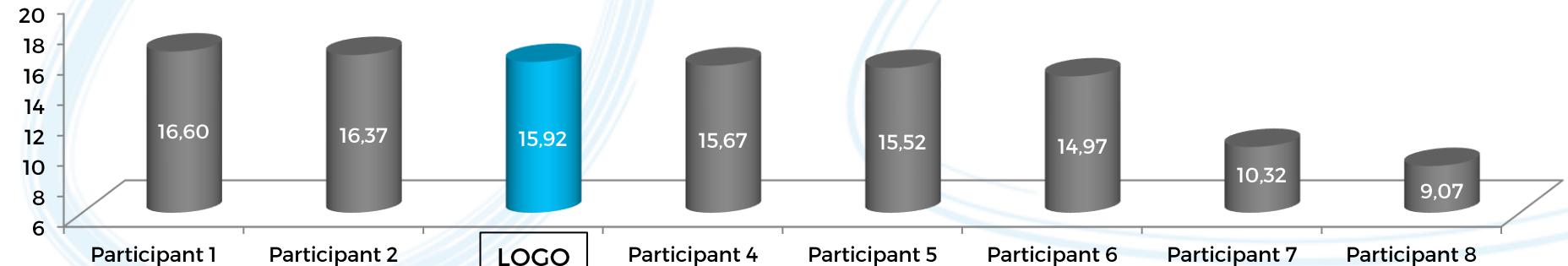
# FOCUS TÉLÉPHONE



Notes toutes catégories

**XX à XX**

**XX% d'appels aboutis**  
(XX% pour l'ensemble des participants)





# FOCUS TÉLÉPHONE

**XX%** des appels répondus sont pris en charge en moins d'1 minute par un conseiller.

**XX%** des réponses reçues sont adaptées.

- C8** Temps de décroché
- C9** Prise en charge du contact
- C2** Identification
- C3** Savoir dire
- C4** Reformulation
- C5** Transfert
- C6** Savoir écouter
- C15** Qualité du ton

- C10** Accès au service désiré
- C12** Mise en attente
- C1** Accueil du contact
- C7** Prise de congé



# PAROLES DE CLIENTS MYSTÈRES

« LE CONSEILLER EST TRÈS SOURIANT ET ACCUEILLANT. »

« LE CONSEILLER EST ACCUEILLANT ET AVENANT, IL EST DE BONS CONSEILS, IL EST CHALEUREUX ET NATUREL. »

« CONSEILLER TRÈS AGRÉABLE ET INVESTI DANS LA DEMANDE. »

« UN CONSEILLER TRÈS AGRÉABLE, QUI EXPLIQUE DE MANIÈRE ASSEZ SIMPLE ET CONCISE TOUT EN REBONDISSANT SUR CE QUE PEUT DIRE LE CLIENT. LA CONVERSATION EST FLUIDE ET LAISSE UNE TRÈS BONNE IMPRESSION AU CLIENT APRÈS AVOIR RACCROCHÉ. »

« LE CONSEILLER ÉTAIT SYMPATHIQUE ET CORDIAL MALGRÉ LES FRITURES SUR LA LIGNE. »

« CONSEILLER SYMPATHIQUE MAIS NON NATUREL. »

« UN CONSEILLER ACCUEILLANT MAIS QUI FAIT PREUVE DE PEU DE DYNAMISME DANS LA FAÇON D'ÉNUMÉRER SA RÉPONSE, IL SEMBLE LIRE ET DÉCOUVRIR EN MÊME TEMPS QUE LE CLIENT LA RÉPONSE, CE QUI FAIT TRÈS ARTIFICIEL EN PLUS DE MANQUER DE CLARTÉ. »



« UN CONSEILLER SOURIANT ET AIMABLE QUI RENSEIGNE AU MIEUX LE CLIENT TOUT EN ÉTANT PAS INTRUISIF ET EN INSISTANT PAS. »

« LE CONSEILLER ÉTAIT SOURIANT, RÉACTIF ET AGRÉABLE. »

« CONSEILLER TRÈS AIMABLE ET HUMAIN, IL EST AUSSI NATUREL ET À L'ÉCOUTE. »

« LE CONSEILLER EST AGRÉABLE, CALME, RASSURANT, CHARMANT ET AIMABLE. »

« UN CONSEILLER TRÈS AIMABLE ET PÉDAGOGUE. IL PREND LE TEMPS DE BIEN EXPLIQUER LE FONCTIONNEMENT. »

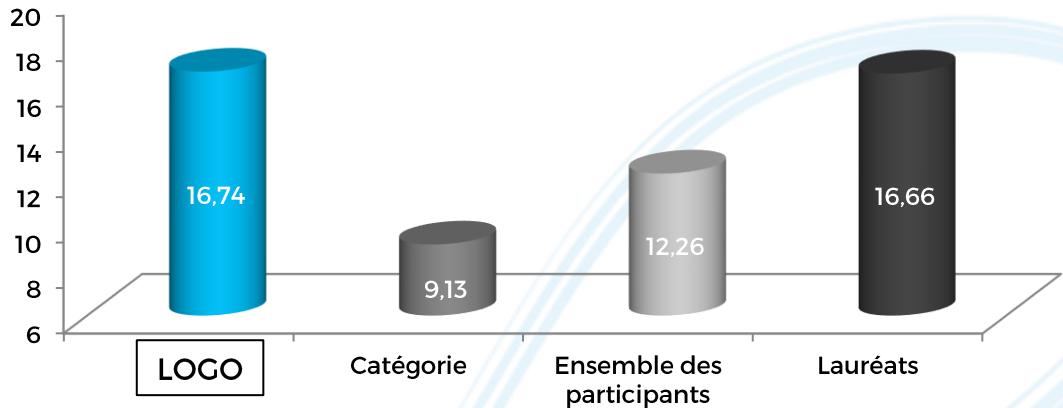


« LE MICRO DU CONSEILLER QUI GRÉSILLE LÉGÈREMENT ET REND LA VOIX DU CONSEILLER PLUTÔT DÉSAGRÉABLE. »

« LA COMMUNICATION EST ENTRECOUPÉE TOUT AU LONG DE LA CONVERSATION. LORSQUE LE CLIENT L'A FAIT REMARQUER AU CONSEILLER, CELUI-CI LUI A RÉPONDU « JE NE SAIS PAS SI JE VAIS POUVOIR FAIRE QUELQUE CHOSE POUR L'AMÉLIORER ». »

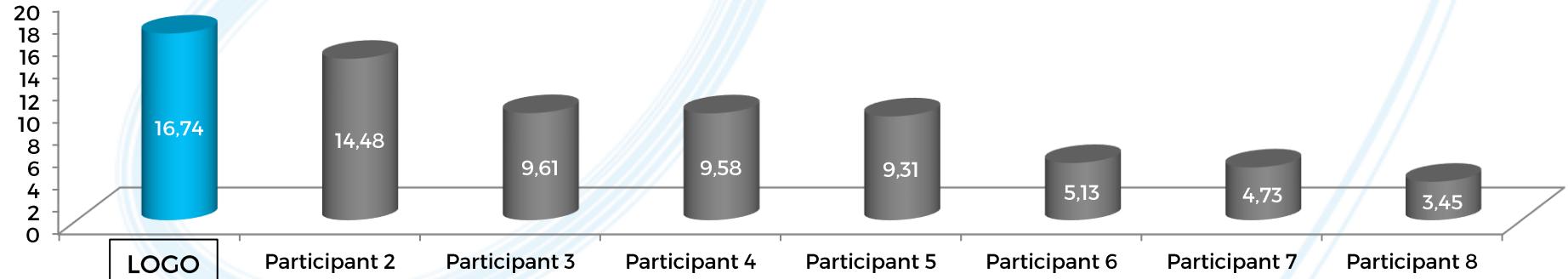


# FOCUS E-MAILS & FORMULAIRES



Notes toutes catégories  
**XX à XX**

**XX%** de taux de réponse  
(XX% pour l'ensemble des participants)





# FOCUS E-MAILS & FORMULAIRES

**XX%** des e-mails répondus l'ont été sous 1 jour ouvré.

**XX%** des réponses reçues sont adaptées.

**C3** Personnalisation  
**C5** Contexte  
**C4** Rédaction  
**C7** Identification  
**C8** Poursuite de la relation  
**C6** Prise de congé  
**C13** Ton employé  
**C14** Lisibilité

**C2** Objet



# FOCUS E-MAILS & FORMULAIRES

★ Réponse : votre demande d'information Bonjour Monsieur

profiter d'une cadre

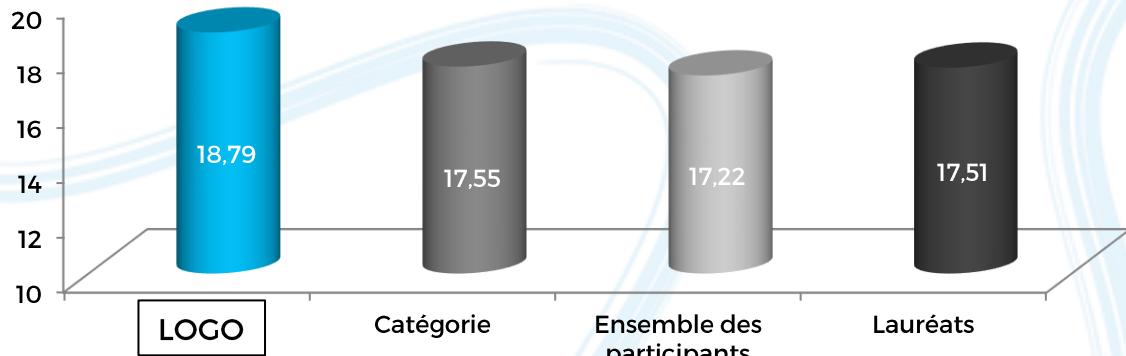
rachat sur

vous permet de réaliser des économies  
Tout d'abord, je tiens à vous remercier c

✗  
Vous souhaitez



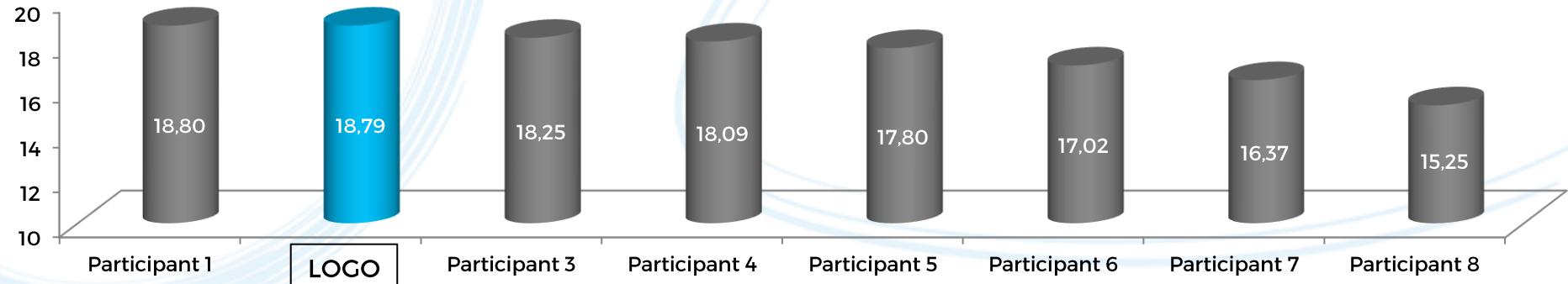
# FOCUS NAVIGATIONS INTERNET



Notes toutes catégories

**XX à XX**

**XX% de disponibilité**  
(XX% pour l'ensemble des participants)



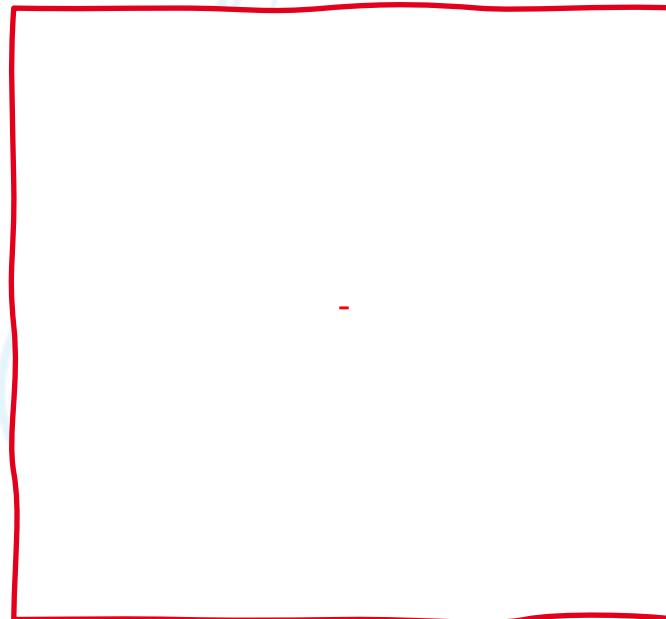


# FOCUS NAVIGATIONS INTERNET

Le score obtenu pour la qualité globale du site Internet est de **XX%**.

Le nombre de clics moyen pour trouver une réponse est de **XX**.

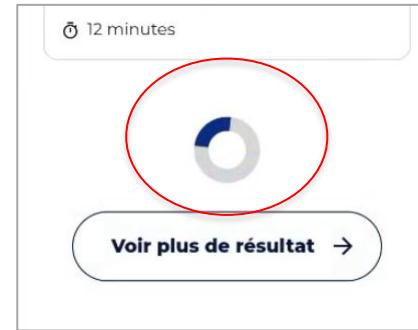
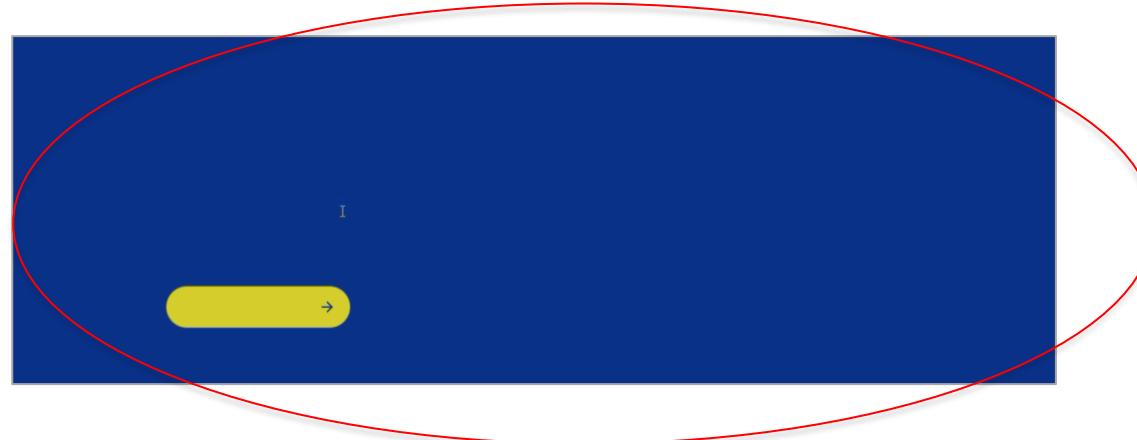
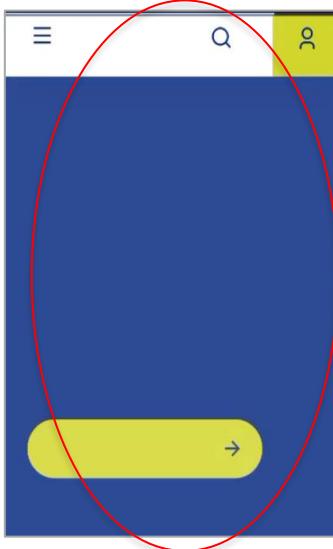
- C1** Visibilité
- C2** Fonctionnalité
- C3** Efficacité
- C4** Rétroactivité
- C5** Attractivité
- C6** Identification
- C7** Forme de la réponse
- C9** Rédaction
- C10** Poursuite de la relation
- C11** Qualité de la réponse
- C13** Lisibilité





# FOCUS

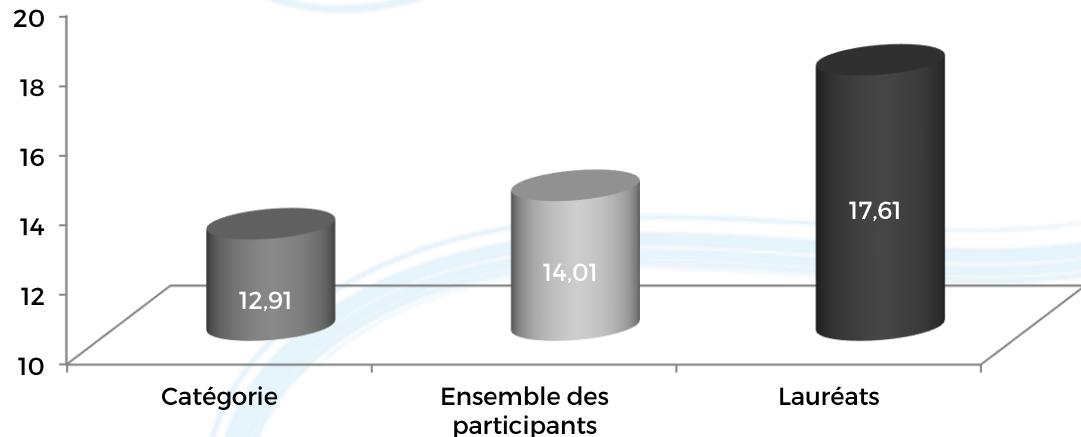
## NAVIGATIONS INTERNET





# FOCUS

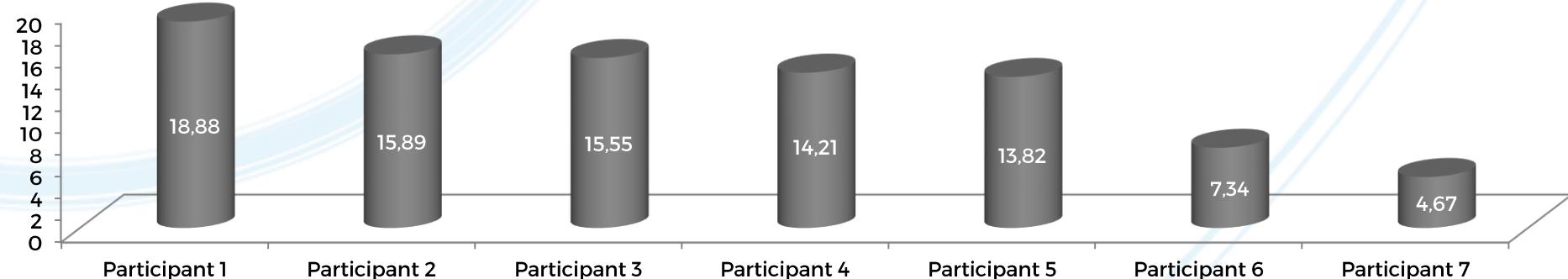
## RÉSEAUX SOCIAUX



Notes toutes catégories

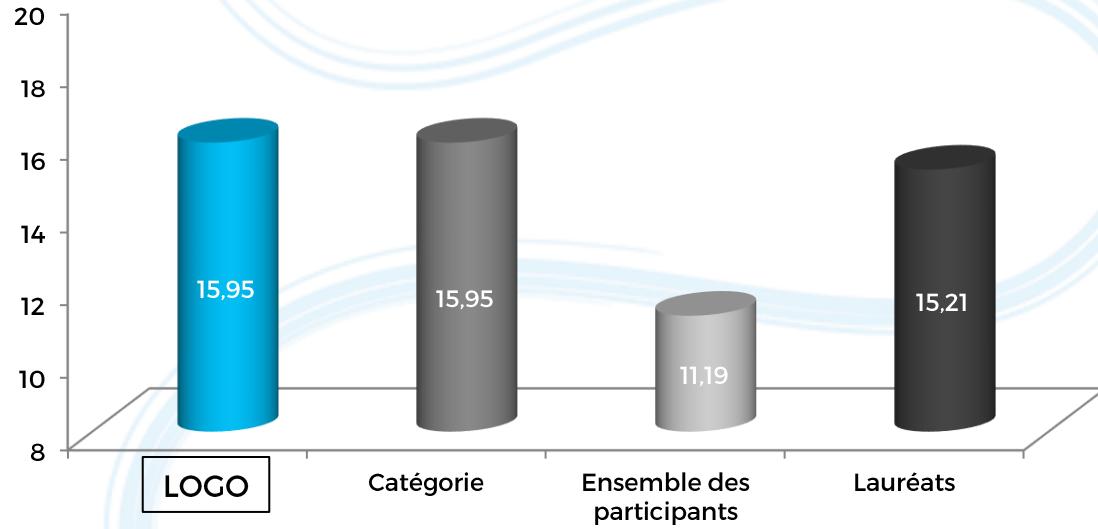
**XX à XX**

**XX% de taux de réponse pour  
l'ensemble des participants**



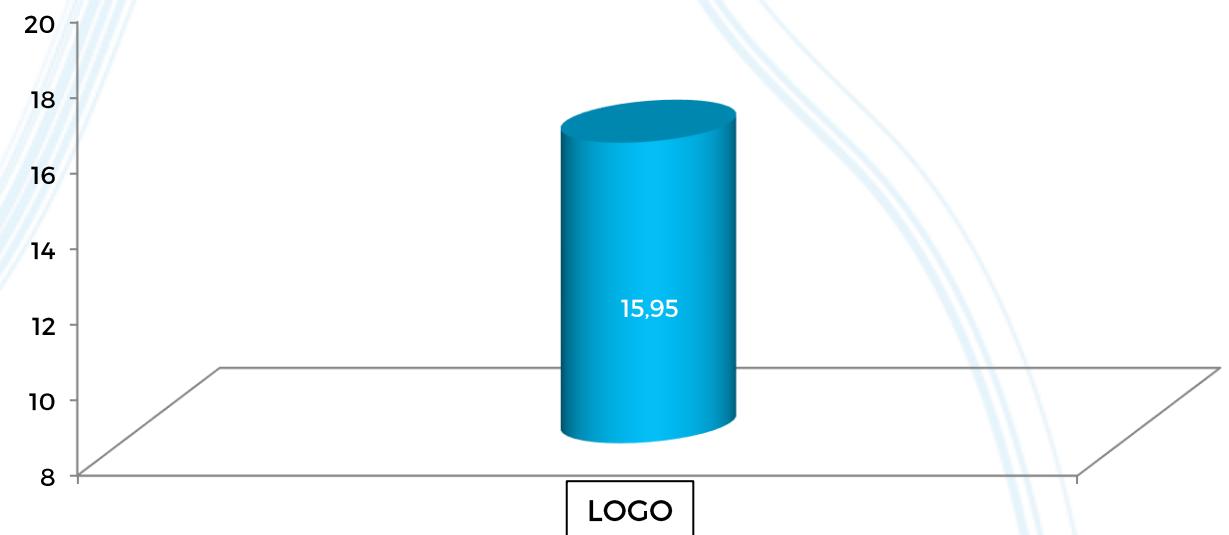


# FOCUS CHAT



**XX%** de taux de réponse  
(XX% pour l'ensemble des participants)

Notes toutes catégories  
**XX à XX**





# FOCUS CHAT

Le temps moyen de prise en charge est de **XX** secondes.

**XX%** des réponses reçues sont adaptées.

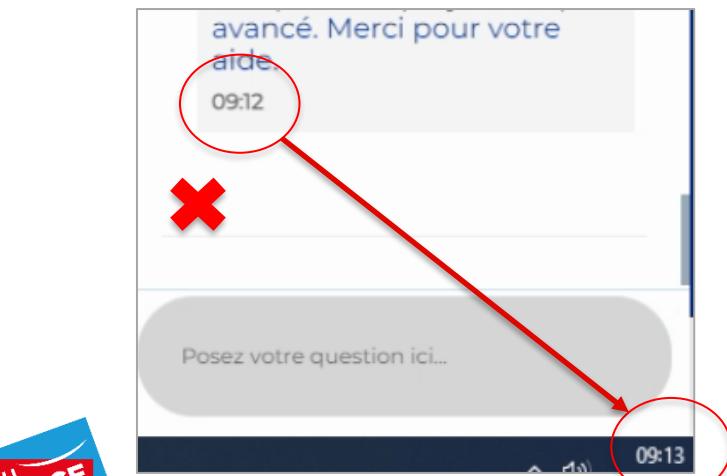
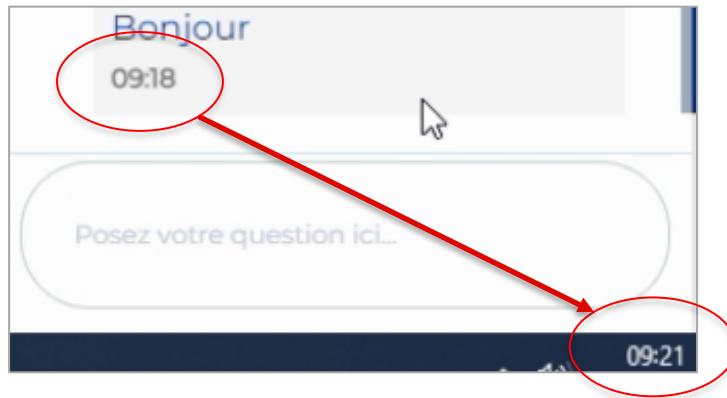
**C1** Visibilité  
**C4** Accueil

**C7** Prise de congé<sup>1</sup>  
**C8** Forme de la réponse  
**C9** Fonctionnalité du lien  
**C11** Llisibilité  
**C12** Historique de conversation  
**C14** Ton employé

**C3** Réactivité  
**C10** Qualité de la réponse  
**C13** Impression générale



# FOCUS CHAT



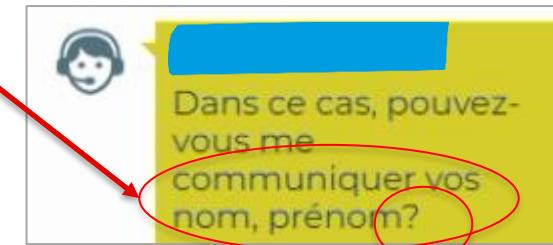
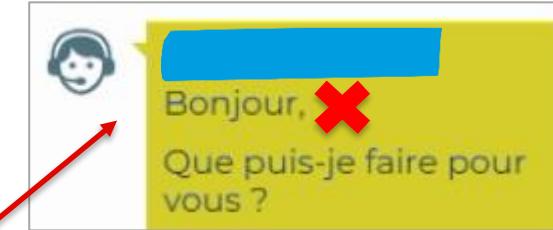
Une Question ? - x

Prénom  Obligatoire

Nom  Obligatoire

Email  Optionnel

Sujet  Optionnel



Detenez-vous

mensuel(s) ( minimum

bien cela?

Totu d'abord,

N'hésitez surtout pas!  
Je vous souhaite une agréable journée!

enfants?



**GARDONS  
LE  
CONTACT !**



par téléphone  
**01 71 19 46 30**



par e-mail  
**info@escda.fr**



sur  
**escda.fr**