

19^{ème}
édition

SPECIMEN

ÉLU
SERVICE
CLIENT
DE L'ANNÉE
2026

L'ÉVÈNEMENT INDÉPENDANT
DE LA RELATION CLIENT

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

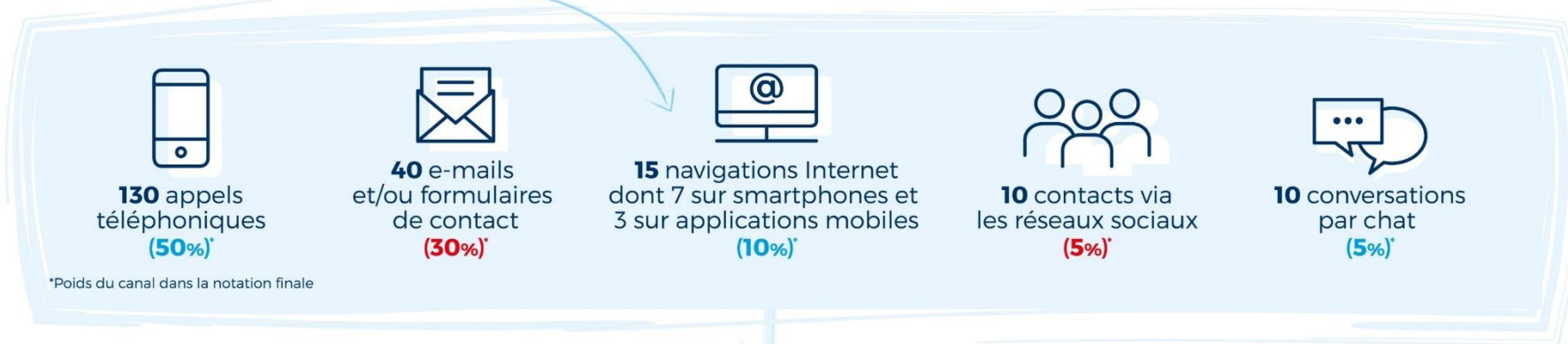
17 FOCUS RÉSEAUX SOCIAUX

20 FOCUS CHAT



MÉTHODOLOGIE :

VUE D'ENSEMBLE



1 seul lauréat par catégorie
(note minimale de 12,5/20)

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

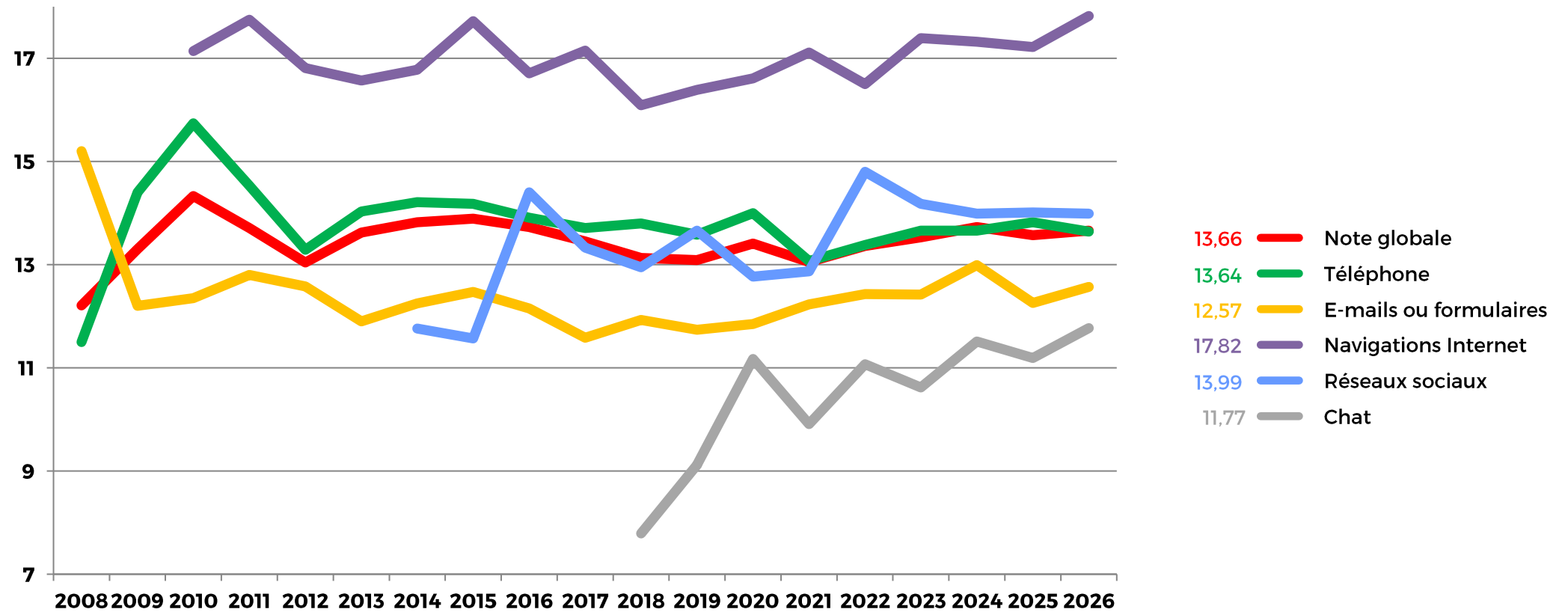
un coefficient 2.

ÉVOLUTIONS

TOUS SECTEURS



49 catégories récompensées



THÉMATIQUES

TESTÉES

**DEMANDES
AVANT-VENTE**

...

...

...

**DEMANDES
PENDANT LA VENTE**

...

...

...

**DEMANDES
APRÈS-VENTE**

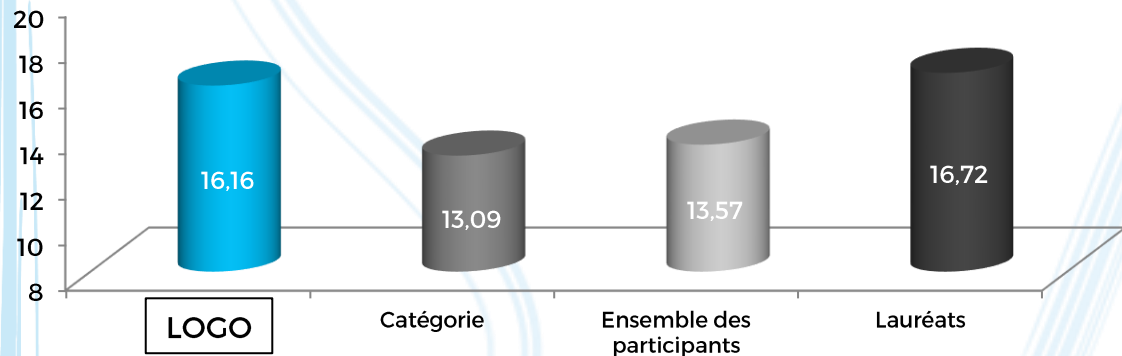
...

...

...

PARTICIPANT X

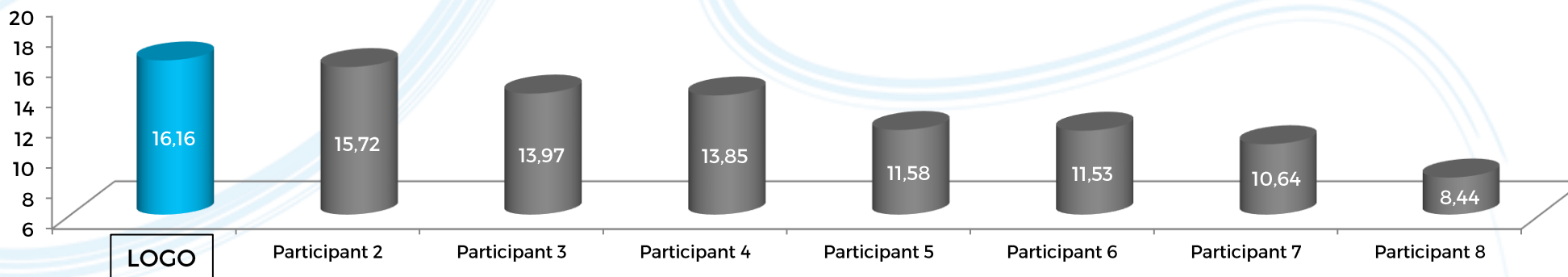
ET LES AUTRES



Notes toutes catégories

XX à XX

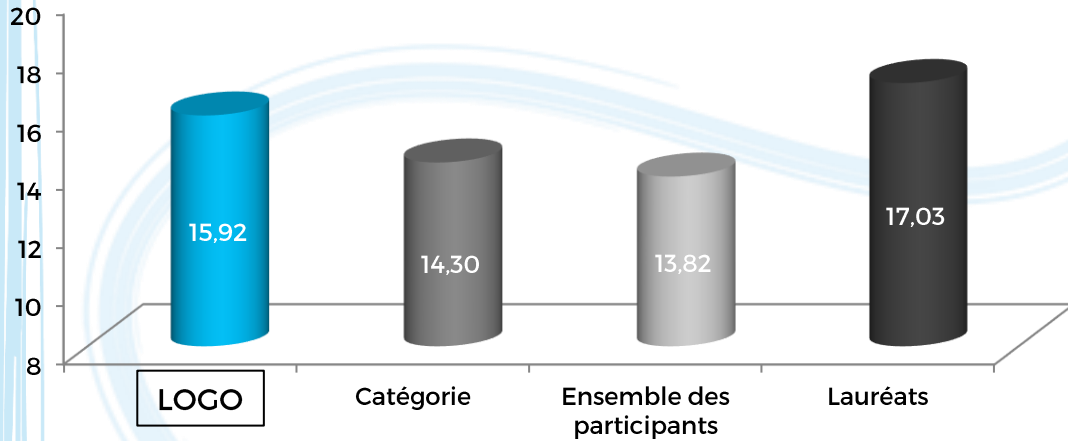
Classement **XXème**





FOCUS

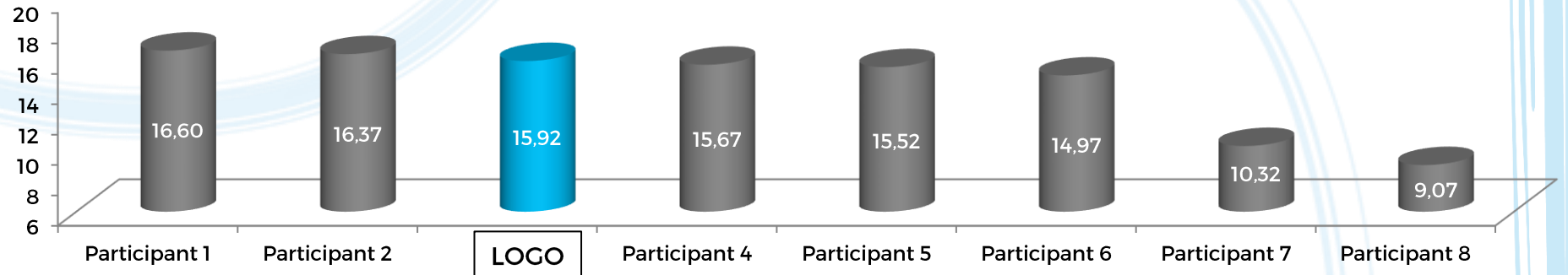
TÉLÉPHONE



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 SYMPATHIQUE ET SOURIANT. IL PREND LE TEMPS DE CHERCHER LES INFORMATIONS. »

« LE CONSEILLER EST CHALEUREUX, AVENANT ET COURTOIS. »

« LE CONSEILLER EST TRÈS PROFESSIONNEL ET CONNAÎT BIEN SON MÉTIER. »

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

« LE CONSEILLER EST PEU INVESTI, IL NE FOURNIT AUCUN EFFORT. »

« LE CONSEILLER À L'AIR PRESSÉ, IL RÉPOND DE MANIÈRE SUCCINCTE ET MET FIN RAPIDEMENT À L'APPEL. »

« CONVERSATION FLUIDE. LE CONSEILLER RÉPOND DE MANIÈRE CLAIRE ET CONCISE. »

« LE CONSEILLER DONNE DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES IMPORTANTES. »

« UN CONSEILLER PÉDAGOGUE QUI UTILISE DES MOTS SIMPLES POUR FACILITER LA COMPRÉHENSION DU CLIENT. »

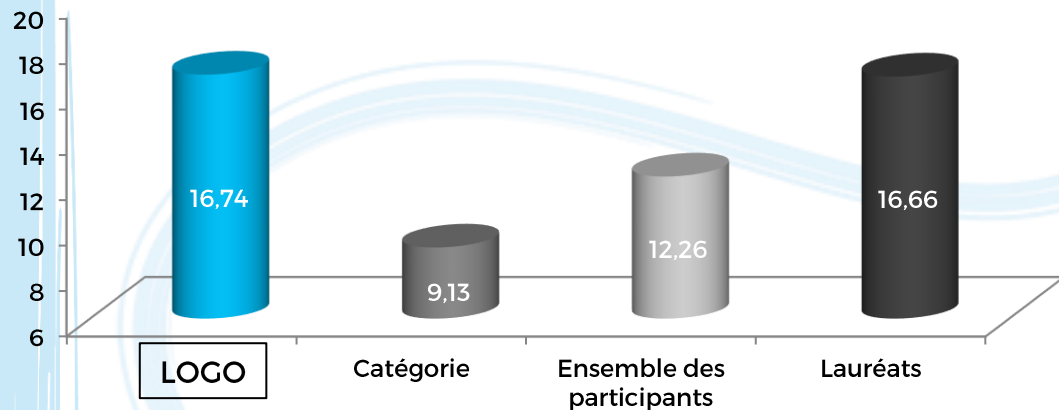
« LE MICRO DU CONSEILLER QUI GRÉSILLE LÉGÈREMENT ET REND L'ÉCHANGE DÉSAGRÉABLE. »

« QUALITÉ DE SON MÉDIOCRE, LE CLIENT PEINE À ENTENDRE LE CONSEILLER. »



FOCUS E-MAILS

& FORMULAIRES

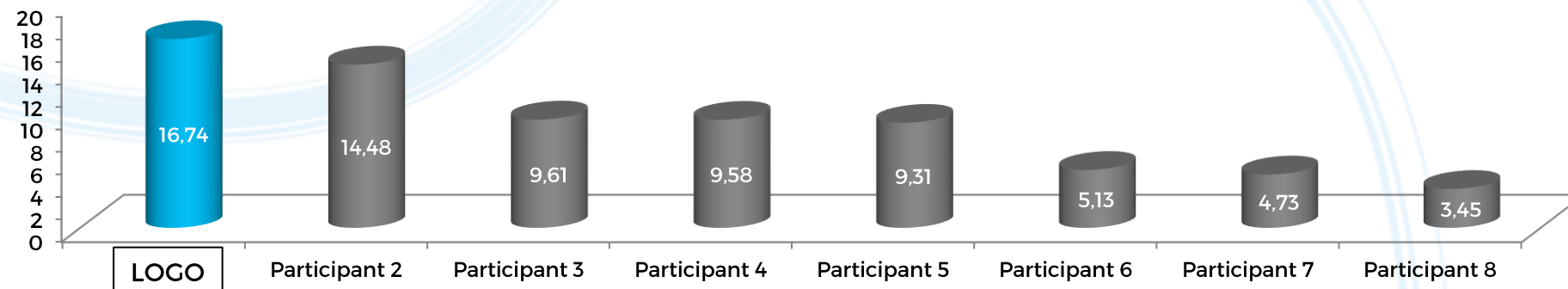


Notes toutes catégories

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



Vous souhaitez

profiter d'une cadre

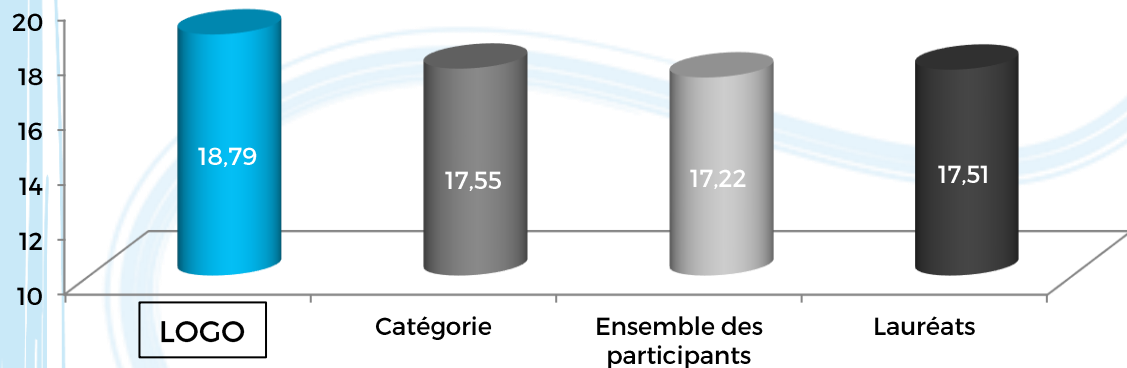
rachat sur

vous permet de réaliser des économies

Tout d'abord, je tiens à vous remercier d

FOCUS

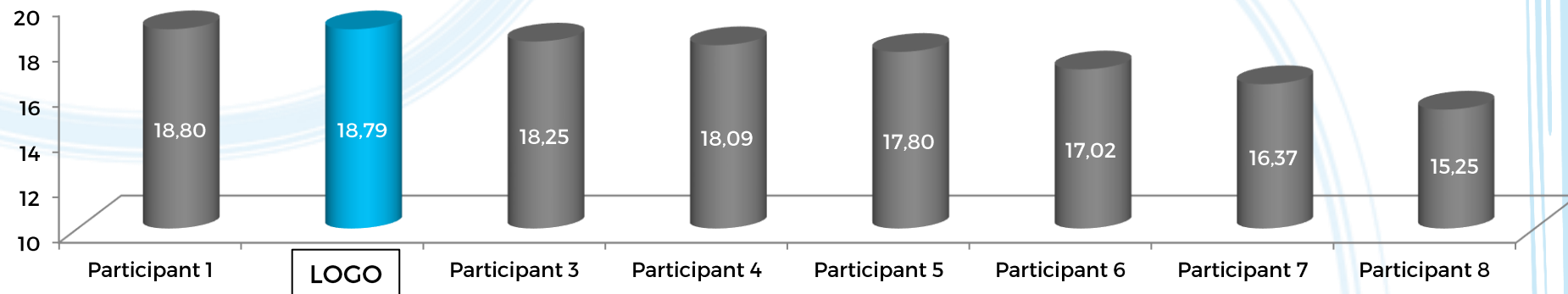
NAVIGATIONS INTERNET



Notes toutes catégories

XX à XX

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



FOCUS

NAVIGATIONS INTERNET

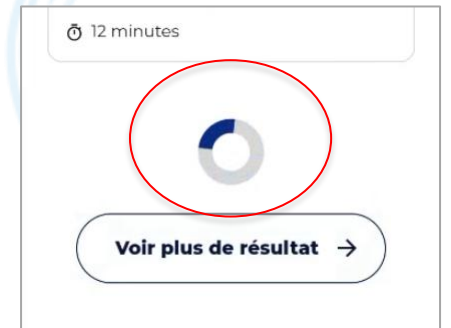
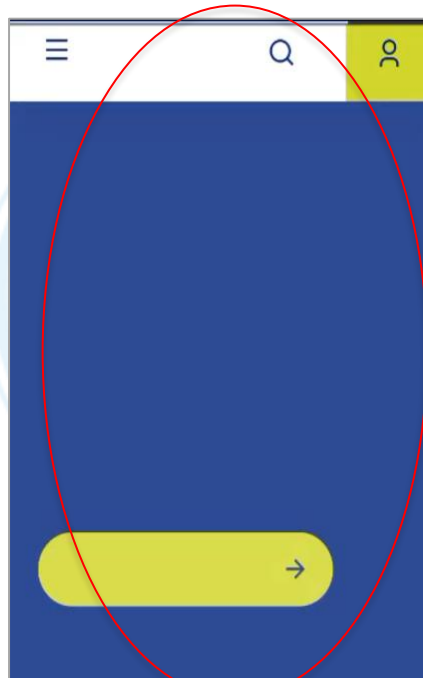
Le score obtenu pour la qualité globale du site Internet est de **XX%**.

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

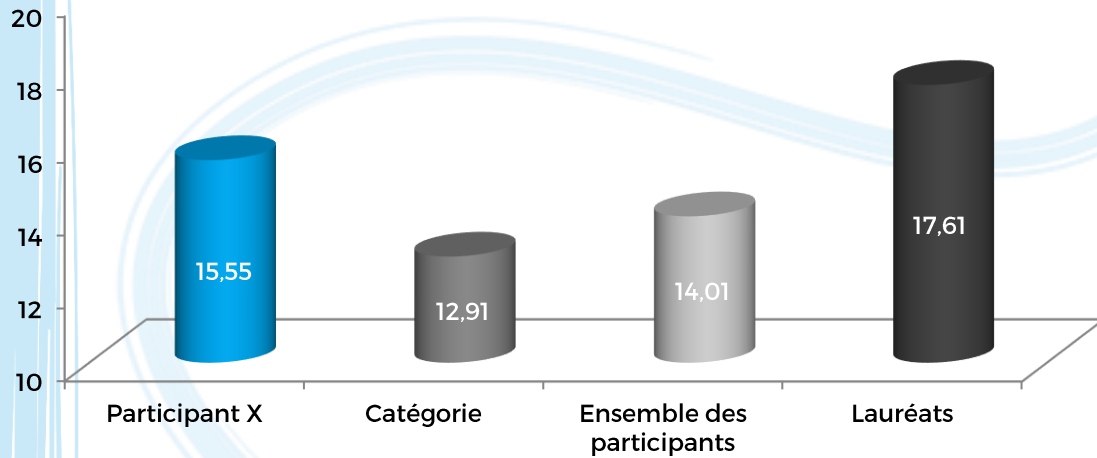
NAVIGATIONS INTERNET





FOCUS

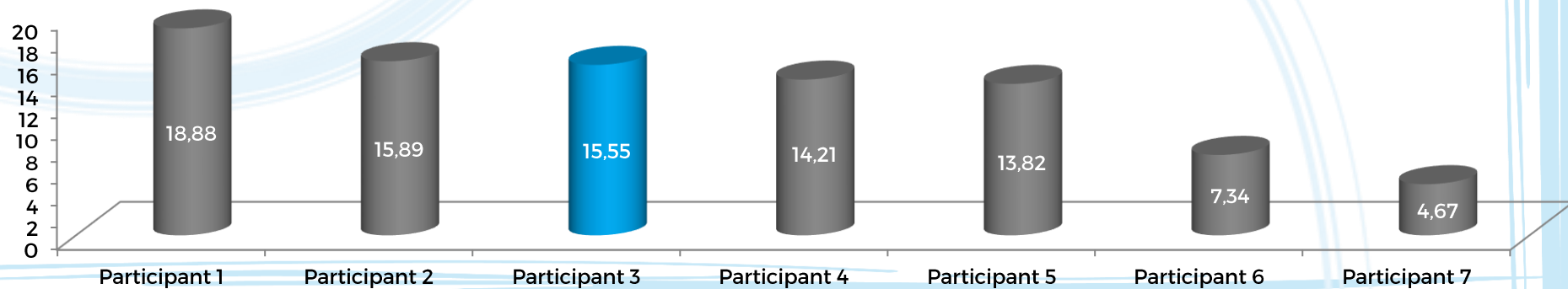
RÉSEAUX SOCIAUX



Notes toutes catégories

XX à XX

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





FOCUS

RÉSEAUX SOCIAUX

Le temps moyen de réponse aux messages est de **XX** minutes.

XX% des réponses reçues sont adaptées.

C1 Identification du participant
C2 Coordonnées du participant
C3 Personnalisation
C5 Forme de la réponse
C8 Poursuite de la relation
C12 Fonctionnalité du lien
C14 Ton employé

C4 Rédaction
C6 Prise de congé
C9 Temps de réponse
C11 Qualité de la réponse
C13 Impression générale



FOCUS

RÉSEAUX SOCIAUX

Bonjour ,

N'hésitez pas à à revenir

Si il s'agit

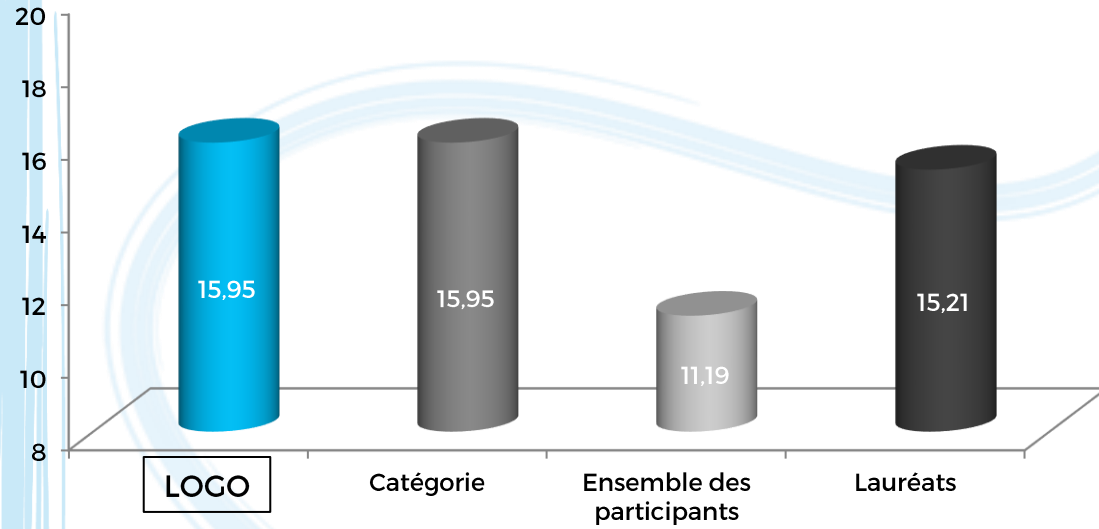
investissement

de valeur inférieur



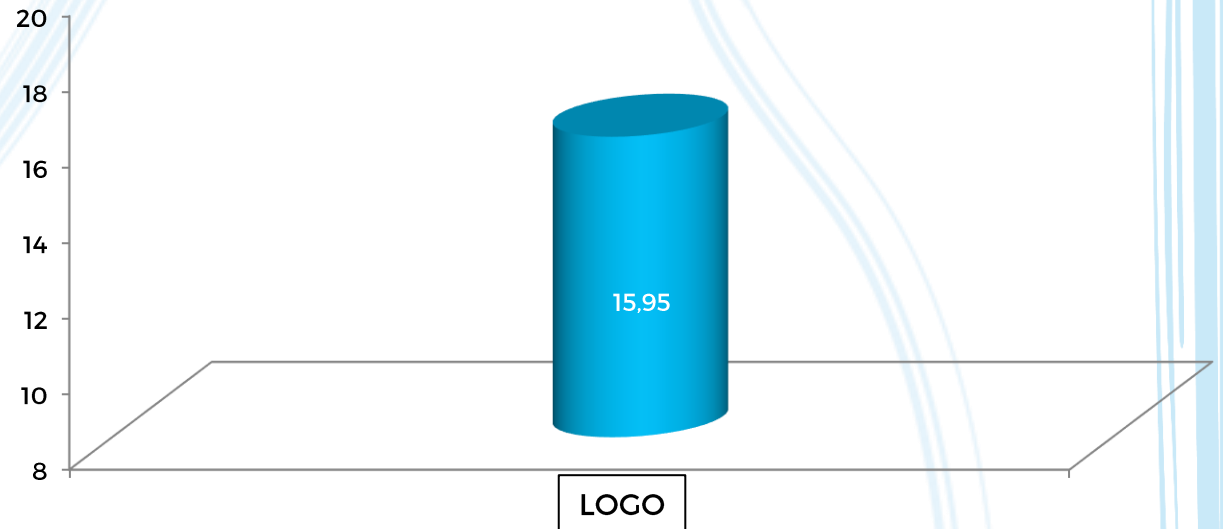
FOCUS

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.

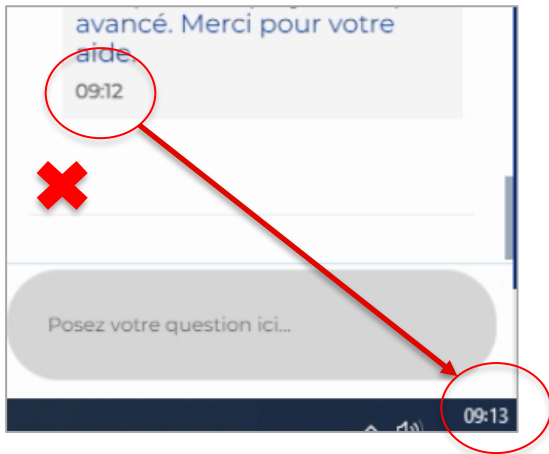
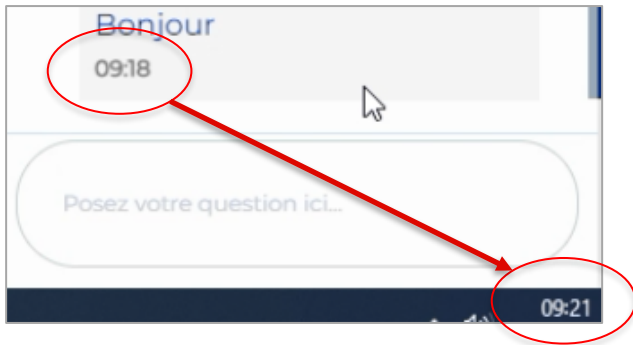
C1 Visibilité
C4 Accueil
C7 Prise de congé
C8 Forme de la réponse
C9 Fonctionnalité du lien
C11 Lisibilité
C12 Historique de conversation
C14 Ton employé

C3 Réactivité
C6 Rédaction
C10 Qualité de la réponse
C13 Impression générale



FOCUS

CHAT



Une Question ? - x

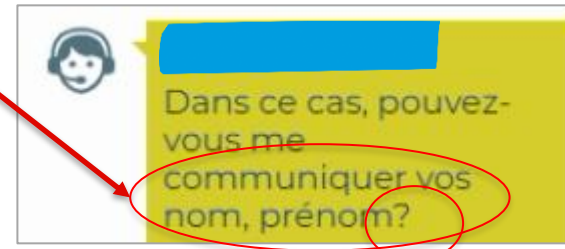
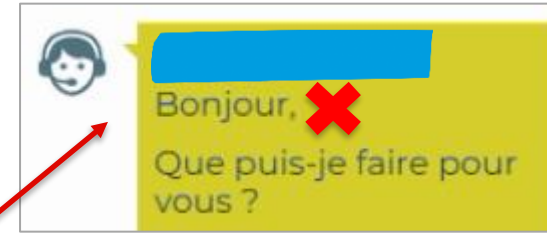
Prénom
Obligatoire

Nom
Obligatoire

Email
Optionnel

Sujet
Optionnel

Annuler Démarrer Tchat



Detenez-vous

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

Totu d'abord,

mensuels (minimum

bien cela?

enfants?

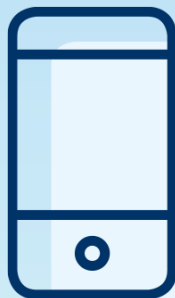


**ÉLU
SERVICE
CLIENT
DE L'ANNÉE
2026**

GARDONS

LE

CONTACT!



par téléphone

01 71 19 46 30



par e-mail

info@escda.fr



sur

escda.fr

EN
PARTENARIAT
AVEC



Relation**Client**



marketing