



Afin d'améliorer l'expérience client et de mesurer la satisfaction, Linkli Sur Mesure a réalisé pour TNT des audits, des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystères.

Objectifs



Mesurer la qualité de prise en charge du service client en multicanal



Augmenter la réactivité en réduisant le délai moyen de taux de réponse

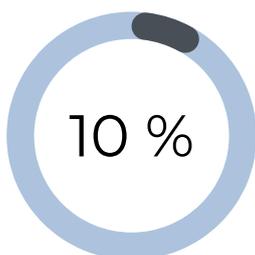


Réduire le taux d'erreur sur le traitement des demandes par téléphone et mail

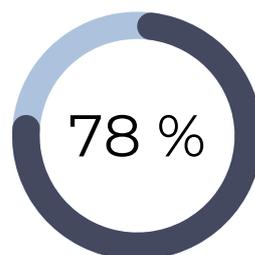


Identifier les axes d'amélioration du parcours client

Résultats



De qualité de service



Satisfaction client