



Facilitez la résolution de vos réclamations clients grâce à une gestion électronique documentaire

La satisfaction clients au centre de vos processus organisationnels

51%

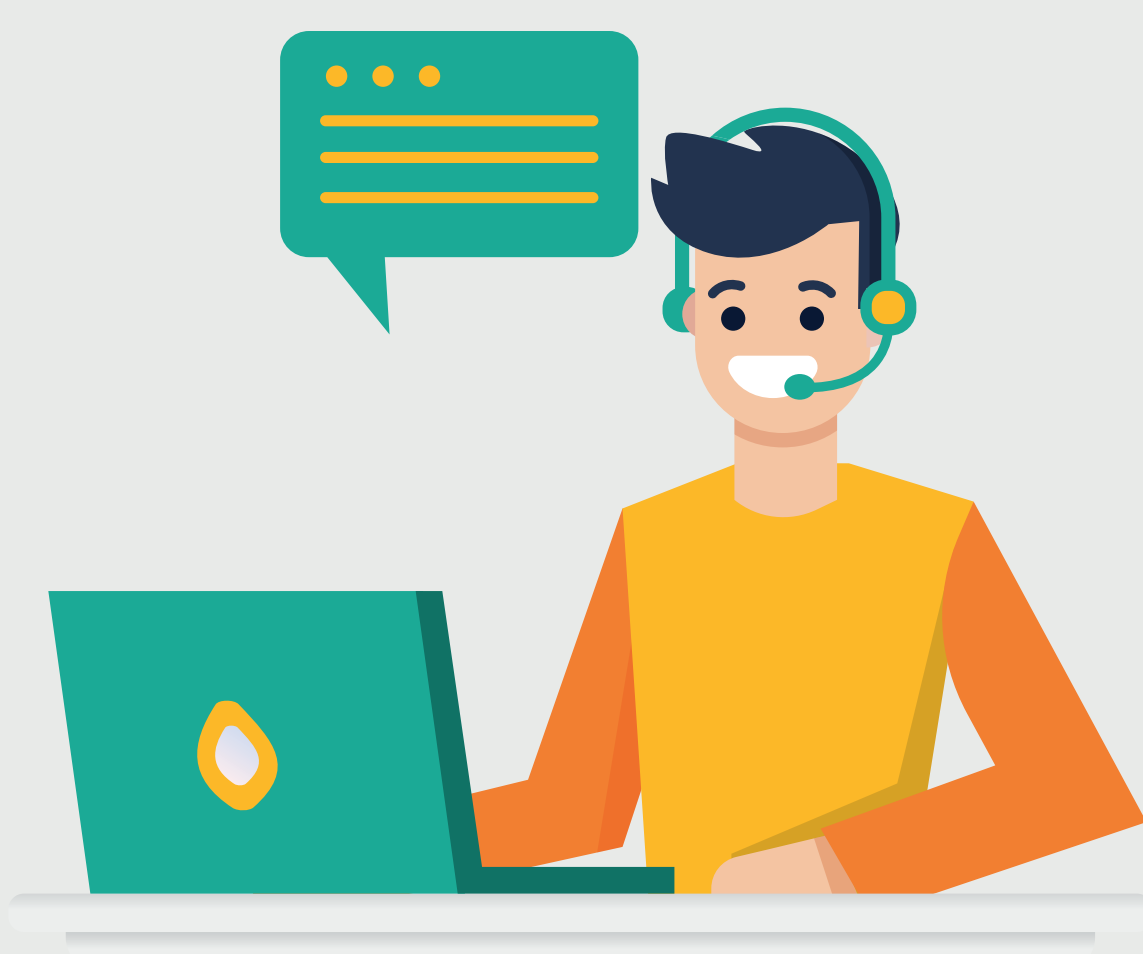
des TPE-PME songent à changer de prestataire suite à une mauvaise expérience

6-7

Acquérir de nouveaux clients coûte 6 à 7 fois plus cher que de fidéliser les existants

82%

des entreprises les plus performantes assurent prêter une attention particulière à la gestion des réclamations client



Top 5 de nos conseils pour gérer efficacement vos réclamations clients

1

Choisissez une plateforme cloud de confiance et sécurisée basée sur des technologies avancées pour vous permettant de mettre en place une solution adaptée à votre structure et vous aidant à gérer vos réclamations clients de A à Z, et sans besoin de logiciel complémentaire.

Capturez toutes les demandes entrantes de vos clients quel que soit le canal de communication, puis **classez-les et organisez-les de façon automatique et centralisée** afin de retrouver facilement et sans perte de temps les données dont vous avez besoin.

2

3

Permettez à vos collaborateurs de renseigner les détails des réclamations dans un formulaire électronique : nom du client, source, produit concerné, etc.

Utilisez un module de workflow fiable et personnalisable afin de suivre l'acheminement et le traitement des réclamations clients tout au long des étapes du processus de résolution.

4

5

Bénéficiez de capacités de reporting avancées afin de suivre le statut de chaque réclamation, dégager des tendances globales, identifier les causes et créer des graphiques vous permettant de savoir quels produits génèrent le plus de litiges. Personnalisez, enregistrez et actualisez vos rapports dès lors que de nouvelles données sont recueillies. Partagez-les instantanément.

Quels bénéfices attendre des workflows électroniques dans la gestion de vos réclamations clients ?

Améliorez la satisfaction de vos clients et facilitez le travail de vos collaborateurs



> Capacités de suivi et de résolution des demandes entrantes renforcées

> Temps de résolution de la réclamation réduit de **40 %**

> Meilleure orientation client grâce à une accélération de la communication interne

> Taux de satisfaction client de + de **75%**

Découvrez la solution Open Bee