

Exercices E5A : Indicateurs et satisfaction client

Voici un exercice d'une heure conçu pour évaluer votre compréhension des chapitres 10, 11 et 12 du cours NDRC, portant sur le suivi des indicateurs de performance et de qualité, l'évaluation de la satisfaction client et le suivi de la satisfaction.

Contexte :

Vous êtes responsable du service client d'une entreprise de vente en ligne spécialisée dans les produits électroniques. Votre mission est d'analyser les performances de votre centre de relation client (CRC) et de proposer des actions pour améliorer la satisfaction client.

Données fournies :

– Performance du CRC sur le mois dernier :

- Nombre total d'appels entrants : 5 000
- Nombre total d'appels décrochés dans les 30 secondes : 3 500
- Nombre total d'appels résolus au premier contact : 4 000
- Coût total de traitement des demandes clients : 25 000 €
- Nombre total de ventes réalisées suite aux appels : 500 □

– Résultats d'une enquête de satisfaction client :

- Nombre de répondants : 1 000
- Clients très satisfaits (note 9-10) : 600
- Clients satisfaits (note 7-8) : 250
- Clients insatisfaits (note 0-6) : 150

Questions :

1. Calcul des indicateurs de performance :

- a. Calculez le taux de décroché dans les 30 secondes.
- b. Calculez le taux de résolution au premier contact.
- c. Déterminez le coût unitaire de traitement d'une demande client.
- d. Calculez le taux de transformation des appels en ventes. □

2. Analyse de la satisfaction client :

- a. Calculez le Net Promoter Score (NPS) à partir des résultats de l'enquête de satisfaction.
- b. Interprétez le NPS obtenu en termes de satisfaction client. □

3. Propositions d'amélioration :

- a. Identifiez deux actions concrètes pour améliorer le taux de décroché dans les 30 secondes.
- b. Proposez deux mesures pour augmenter le taux de résolution au premier contact.
- c. Suggérez deux initiatives pour améliorer le NPS et la satisfaction client globale. □

Consignes :

– Pour chaque calcul, détaillez les formules utilisées et les étapes de votre raisonnement.

- Vos propositions d'amélioration doivent être justifiées et s'appuyer sur les concepts étudiés dans les chapitres concernés.
- Vous disposez d'une heure pour réaliser cet exercice.

Corrigé

Voici le corrigé détaillé de l'exercice ch 10 11 12 – E5A .

1. Calcul des indicateurs de performance

a. Taux de décroché dans les 30 secondes :

Formule :

$$\text{Taux de décroché} = \left(\frac{\text{Nombre d'appels décrochés dans les 30 secondes}}{\text{Nombre total d'appels entrants}} \right) \times 100$$

Calcul :

$$\text{Taux de décroché} = \left(\frac{3500}{5000} \right) \times 100 = 70\%$$

Résultat : 70 %

b. Taux de résolution au premier contact :

Formule :

$$\text{Taux de résolution} = \left(\frac{\text{Nombre d'appels résolus au premier contact}}{\text{Nombre total d'appels entrants}} \right) \times 100$$

Calcul :

$$\text{Taux de résolution} = \left(\frac{4000}{5000} \right) \times 100 = 80\%$$

Résultat : 80 %

c. Coût unitaire de traitement d'une demande client :

Formule :

$$\text{Coût unitaire} = \frac{\text{Coût total de traitement des demandes clients}}{\text{Nombre total d'appels entrants}}$$

Calcul :

$$\text{Coût unitaire} = \frac{25000}{5000} = 5 \text{ € par appel.}$$

Résultat : 5 €

d. Taux de transformation des appels en ventes :

Formule :

$$\text{Taux de transformation} = \left(\frac{\text{Nombre total de ventes réalisées}}{\text{Nombre total d'appels entrants}} \right) \times 100$$

Calcul :

$$\text{Taux de transformation} = \left(\frac{500}{5000} \right) \times 100 = 10\%$$

Résultat : 10 %

2. Analyse de la satisfaction client

a. Calcul du Net Promoter Score (NPS) :

Formule :

$$\text{NPS} = \% \text{ de promoteurs} - \% \text{ de détracteurs}$$

Définitions :

- Promoteurs = Clients ayant donné une note de 9 ou 10.
- Détracteurs = Clients ayant donné une note entre 0 et 6.
- Passifs = Clients ayant donné une note de 7 ou 8 (non inclus dans le calcul du NPS).

Calcul :

$$\% \text{ de promoteurs} = \left(\frac{600}{1000} \right) \times 100 = 60\%$$

$$\% \text{ de détracteurs} = \left(\frac{150}{1000} \right) \times 100 = 15\%$$

$$\text{NPS} = 60\% - 15\% = 45$$

Résultat : NPS = 45

b. Interprétation du NPS :

Un NPS de **45** est considéré comme un bon score. Il indique que la majorité des clients sont satisfaits et prêts à recommander l'entreprise. Cependant, il existe encore un groupe significatif de détracteurs (15 %) qu'il faudrait convertir en promoteurs ou passifs.

3. Propositions d'amélioration

a. Amélioration du taux de décroché dans les 30 secondes :

1. **Augmenter les ressources humaines** : Recruter plus de conseillers ou ajuster les horaires de travail pour couvrir les pics d'appels.
2. **Mettre en place un système de priorisation** : Les appels urgents ou les clients VIP pourraient être automatiquement redirigés vers des lignes dédiées.

b. Augmentation du taux de résolution au premier contact :

1. **Former les conseillers** : Organiser des sessions de formation pour développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la résolution rapide des demandes.
 2. **Mettre à jour la base de connaissances** : Fournir aux conseillers des informations actualisées et accessibles en temps réel pour traiter les problèmes efficacement.
-

c. Amélioration du NPS et de la satisfaction client globale :

1. **Lancer un programme de fidélité** : Récompenser les clients promoteurs avec des avantages exclusifs pour renforcer leur attachement à la marque.
 2. **Analyser les retours des détracteurs** : Identifier les principales sources d'insatisfaction (ex. : délai de réponse, qualité du produit) et mettre en place des actions correctives ciblées.
-

Résumé des résultats :

- Taux de décroché dans les 30 secondes : **70 %**
- Taux de résolution au premier contact : **80 %**
- Coût unitaire de traitement : **5 €**
- Taux de transformation des appels en ventes : **10 %**
- NPS : **45**