

La joignabilité, un enjeu clé de la satisfaction Adhérent

1



La satisfaction des Adhérents

Axe stratégique de Prevaly

Enquête de satisfaction

1^{er} Sujet d'Insatisfaction
La Joignabilité des Équipes



+ 20 numéros de téléphones publics pour joindre Prevaly
= des adhérents perdus

Plan d'action
Amélioration de la joignabilité



2

Plan d'action :
Méthodologie



Audit métiers



Groupe de travail

Accompagnement par une agence spécialisée en relation client

Simplifier l'accessibilité



Numéro Unique

Améliorer le taux de décroché

Une équipe dédiée



Niveau 1 médical



Niveau 1 administratif

Collaborateurs

8

4

Mettre en place des outils pour plus de performance



Téléphonie Teams (pour tous)



- ✓ Facilité de gestion
- ✓ Mobilité



Outil de prise d'appel Talkdesk (niveaux 1 + assistantes référentes)



- ✓ Gain de temps
- ✓ Statistiques



FAQ pour aider les équipes (+ de 120 réponses)



- ✓ Réponses harmonisées et qualitatives

3

Résultats attendus



(Projet en cours de mise en place)

Taux de décroché actuel 70%



80% Après mise en place du N° Unique

➤ Améliorer le taux de décroché

➤ Diminuer le nombre d'appels Grâce à des réponses + adaptées

Améliorer la satisfaction Adhérent

Satisfaction actuelle 75%



80%