## La joignabilité, un enjeu clé de la satisfaction Adhérent



Axe stratégique de Prevaly

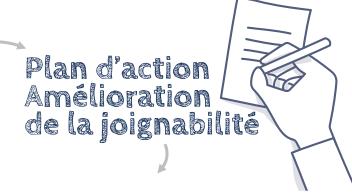
Enquête de satisfaction

1er Sujet d'Insatisfaction 💭 La Joignabilité des Équipes



+ 20 numéros de téléphones publics pour joindre Prevaly

des adhérents perdus 😩



Plan d'action: Méthodologie



Audit métiers



Accompagnement par une agence spécialisée en relation client

**Simplifier** l'accessibilité



Y<sub>o</sub> Niveau 1 médical

Niveau 1 administratif

Collaborateurs





**Améliorer** le taux de décroché

Une équipe dédiée





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

Résultats

(Projet en cours de mise en place)

Taux de décroché actuel 70%



- Améliorer le taux de décroché
- **→ Diminuer** le nombre d'appels Grâce à des réponses + adaptées

Améliorer la satisfaction Adhérent Satisfaction actuelle 75%



