



Plateforme d'expérience client avec Sphinx

Méthodologies et applications

PROGRAMME >

APPROCHE ET MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME

1^{ère} journée

• Concept d'expérience client

- Définition du concept et utilités
- Les notions de satisfaction, fidélisation et recommandation
- D'une enquête ponctuelle à un dispositif en continu

• De l'expérience client à l'écoute client

> L'adaptation des questionnaires

- Des interactions clients aux questionnaires du dispositif d'écoute
- Les éléments indispensables du questionnaire pour favoriser l'expression du client

> Diffusion multicanal pour optimiser l'écoute client

- Choix des modes de diffusion en fonction des cibles
- Rappels sur l'emailing
- Automatisation des envois et des relances (hors API)
- Clôture et téléchargement de l'enquête

• De la centralisation des données au suivi d'indicateurs

> Gestion et structuration de données

- Import d'un fichier externe
- Fusionner/rassembler des enquêtes
- Préparer, nettoyer et gérer la base de données

> Suivi d'indicateurs

- Réflexion sur le choix des indicateurs
- Paramétrage de comparatifs
- Mesure des écarts et mise en valeur des évolutions

• Création d'une plateforme d'expérience client

- Personnalisation et mise en forme de l'interface
- Intégration des indicateurs paramétrés
- Restitution simple des avis clients
- Gestion d'accès restreints en fonction de profils

Le + de la formation

Appréhender les éléments indispensables d'un dispositif d'expérience client pour réussir votre démarche

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions spécifiques de gestion d'indicateurs et d'alertes relatives à l'expérience client

PRÉ-REQUIS

- Niveau : utilisateur régulier de Sphinx iQ 2

DISPOSITIF DE PILOTAGE DE LA RELATION CLIENT

2^{ème} journée

• Pilotage de la relation client au travers des principaux indicateurs de satisfaction et de fidélité

- Matrice Importance/Performance : construction et interprétation
- Indice NPS : principes, usages et paramétrage
- Notifications automatiques : mise en place à partir des variables d'alertes

• Pilotage de la relation client au travers des commentaires

> Traitement par l'élaboration d'un dictionnaire

- Fonctionnement et conseils sur la composition de votre dictionnaire
- Paramétrage et détection des expressions

> Codification et orientation automatique

- Cas d'utilisation de la codification au fil de l'eau et paramétrage
- Utilisation des variables restituées suite à l'analyse automatique

> Suivi et évolution des commentaires

- Fonctions dynamiques d'analyse de texte en ligne : nuage de mots au global et par contexte, analyse textuelle comparative
- Restitution des verbatim selon les thèmes et orientations



2 journées de 6 heures



Enquêtes exemples ou sur Vos propres données



Sur site ou Téléformation