

Faire vivre un comité bimestriel pour sensibiliser les décideurs aux insatisfactions exprimées par les clients

Porter la voix du client en interne est un enjeu stratégique pour les entreprises. Les réclamations portées par les clients peuvent être source d'amélioration : encore faut-il les faire connaître aux décideurs pour qu'elles soient prises en compte au quotidien dans la stratégie de l'entreprise.

Pour répondre à cet enjeu, l'assureur BNP PARIBAS CARDIF a mis en place un comité bimestriel « Réclamation & Amélioration », comité qui rassemble une vingtaine de managers décideurs issus de tous les métiers de l'entreprise, ainsi que des membres du Comité Exécutif France . Ce rendez-vous permet de partager des éléments de volume, d'évolution, de thématiques d'irritants clients, ainsi que des verbatims, et aussi de faire le focus plus en détail sur quelques uns de ces irritants, sur leurs causes, pour définir des plans d'actions . L'objectif n'est pas de prendre l'ensemble des décisions en séance, mais de nourrir les participants de la voix du client, et d'influencer ces décideurs pour qu'ils considèrent la voix du client au quotidien dans leurs décisions.

Avantages entreprise

Sensibiliser concrètement les différentes directions à la prise en compte de la voix du client et contribuer à favoriser une culture client à tous les niveaux de l'entreprise

Fédérer les décideurs de tous les métiers de l'entreprise autour d'un enjeu commun

Valoriser les réclamations clients et l'expertise des équipes qui les traitent au quotidien

Favoriser l'amélioration continue

Avantages client

Disposer d'une écoute active de son insatisfaction

Être pris en compte dans les décisions de l'entreprise

Bénéficier des améliorations de l'entreprise suite à la prise en compte de ses feedbacks

Être considéré comme partie prenante de la création des produits et services de l'entreprise

Cette bonne pratique a été partagée par Emmanuelle Saint Jost, Directeur Qualité (BNP Paribas Cardif), dont les coordonnées sont disponibles sur l'extranet.

Elle a été partagée à l'occasion de notre matinée de restitution de l'enquête AMARC/INIT sur la gestion des réclamations. Retrouvez l'intervention d'Emmanuelle Saint Jost en vidéo :