

1er décembre 1998

Nouveautés

Notre rôle

Gestion de la clientèle

Politiques clients

Services aux entreprises

Services aux partenaires

Services additionnels

Support aux postes: les gens

Support aux postes: les outils

Discussion

English

Ce que les clients ont dit

Au cours de l'été 1998, la direction TCS a administré un test indépendant du sondage des clients

Le Sondage des clients de tous les postes aura lieu en janvier 1999.

Dans le cadre de l'Initiative de mesure de la performance, nous avons consulté plus de 30 associations industrielles et avons parlé aux représentants de plus de 250 entreprises clientes.

Certaines observations des clients ...

- En général, la satisfaction est élevée par rapport à nos services.
- Cependant, la qualité du service n'est pas uniforme.
- Les clients veulent un ensemble de services uniformes d'une mission à l'autre.

La satisfaction par rapport à nos services est généralement élevée :

La perception générale du Service des délégués commerciaux va de positive à très positive. Cependant, les participants aux consultations n'ont pas tardé à faire remarquer qu'il s'agit souvent d'une affaire de relations interpersonnelles: "tout dépend de la personne sur laquelle on tombe". Dans l'ensemble, les expériences positives semblent prédominer et les mauvaises expériences sont l'exception qui confirme la règle.

Service de qualité variable :

De nombreux clients nous disent encore que la qualité du service varie beaucoup trop d'une mission à l'autre et qu'ils ne sont pas satisfaits quand le service n'est pas uniforme à l'intérieur d'une même région. Du point de vue de la qualité du service auquel le client peut s'attendre, certaines missions sont tout simplement considérées comme supérieures aux autres.

Ensemble de services uniformes :

On constate avec plaisir que la plupart des clients comprennent que les missions ne sont pas toutes en mesure de fournir tous les services au même niveau. En règle générale, ce que les clients souhaitent, c'est simplement un ensemble de services uniformes sur lesquels ils peuvent compter d'une mission à l'autre.

Attentes incertaines :

D'après ce que les clients nous ont dit au cours des consultations, il est évident qu'au moins un certain nombre de plaintes sont le résultat d'attentes irréalistes. Malgré cela, en bout de ligne, cela demeure notre problème et non pas le leur. Si, comme ils nous l'ont admis, bon nombre de clients n'ont pas une idée claire des services auxquels ils doivent s'attendre, c'est qu'il y a un problème de communication auquel nous seuls pouvons remédier.

Difficulté à joindre les agents :

Plusieurs participants ont déclaré qu'il pouvait être très compliqué de joindre des agents. Certains se sont plaints des adresses de courrier électronique