



## 1 > Les indicateurs pour la relation par téléphone

<b>Délai moyen d'attente</b>	Ce délai traduit le temps d'attente de l'appelant avant mise en relation avec les services de l'entreprise. Ce délai doit être bref et inclure le temps nécessaire à toute manipulation nécessaire en cas de mise en place d'un serveur vocal. Habituellement, le seuil à ne pas dépasser est de 90 secondes.
<b>Délai moyen de traitement</b>	Le délai traitement fait référence à la durée nécessaire entre la prise en charge de la demande et à la réponse apportée.
<b>Taux de résolution au premier appel</b>	Ce taux traduit la capacité à satisfaire le client rapidement. C'est un indicateur qualitatif important qui peut constituer un avantage concurrentiel déterminant. Toutefois, ce taux ne peut être comparé entre deux secteurs d'activité différents.
<b>Taux de transfert vers le selfcare</b>	Ce taux désigne le pourcentage de contacts pris en charge et redirigé vers les outils à la disposition du client pour qu'il puisse gérer seul sa demande. Un taux élevé traduit une bonne capacité à rendre ses clients plus autonomes. On l'appelle aussi le taux de digitalisation.
<b>Taux de décrochés</b>	Ce taux représente la part des appelants ayant renoncé à aller au bout de leur démarche. Souvent, un délai d'attente trop long génère un taux d'abandon élevé.
<b>Taux de transformation</b>	Selon la nature des appels, des objectifs plus précis peuvent être posés. Si par exemple, les appels entrants dans un service visent à résilier un contrat, alors, le taux de rétention est révélateur de la réussite de la relation client.

## 2 > Pour mesurer la satisfaction des clients

<b>Quel indicateur ?</b>	<b>Pour mesurer quoi ?</b>	<b>De quelle manière ?</b>	<b>Quel exemple ?</b>
<b>Niveau de satisfaction</b>	Approche simple pour déterminer le niveau de satisfaction	Question directe avec pour support une échelle de notation	« Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction... ? »
<b>Net promoter score</b>	Approche indirecte pour évaluer le niveau de satisfaction	Question pour évaluer dans quelle mesure le client recommanderait l'entreprise	« Seriez-vous prêts à recommander nos services à... ? »
<b>Customer effort score</b>	Approche qui vise à mesurer la satisfaction du client au travers de son expérience	Question pour mesurer le niveau d'effort ressenti par le client pour réaliser une opération	« À quel point était-il facile d'obtenir l'aide que vous souhaitiez aujourd'hui ? »