



# De la satisfacție la **succes**

Avantajele CSAT în transformarea  
experienței oferite clienților

*Ghidul complet CSAT și povești de succes oferite de  
furnizorul dvs. BPO*

**valoris**

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES

[www.valoris.ro](http://www.valoris.ro)

[contact@valoris.ro](mailto:contact@valoris.ro)

# CSAT – abordarea VALORIS



După interacțiune, dacă clientul nu are alte întrebări, agentul nostru îl va întreba politicos dacă dorește să răspundă la sondaj.



- Putem îmbunătăți sondajul solicitând mai multe detalii de la clienții care evaluează cu note mici interacțiunile (1-3).
- Aceștia pot specifica aspectele care cauzează nemulțumire, cum ar fi atitudinea agentului, cunoștințele, soluțiile, viteza de rezolvare, timpul de așteptare, explicațiile sau alte motive.
- De asemenea, solicităm permisiunea de a contacta clienții pentru detalii suplimentare cu privire la nemulțumirile lor.

- Clienții care evaluează interacțiunile cu 4 și 5 stele vor fi întrebați: „Ce v-a plăcut în interacțiune?”
- Răspunsurile vor include aspecte precum atitudinea agentului, cunoștințele, soluțiile, viteza de rezolvare, timpul de așteptare, explicațiile sau alte motive.



# CSAT – abordarea VALORIS



- ✓ Implementare rapidă pentru sondaje și rapoarte;
- ✓ Evaluăm disponibilitatea de a promova sondajul în formularele de evaluare a apelurilor pentru agenți.
- ✓ Obiectiv realizat: rata de evaluare de 30%.
- ✓ Monitorizăm constant DSAT (procentul clienților nemulțumiți de experiența lor) și motivele posibile (legate de agent, legate de timp etc.).
- ✓ Dacă un motiv se repetă, luăm măsuri sau recomandăm partenerilor să o facă. Analizăm dacă soluția oferită a fost adecvată și consiliem partenerii pentru a schimba procedurile și a oferi soluții optime pentru utilizatorii finali.



- ✓ Un plan automatizat de îmbunătățire a performanței este activat pentru agenții cu un CSAT scăzut.
- ✓ Aceștia primesc feedback, sesiuni de instruire pentru reîmprospătare, coaching și suport pentru control în timp real. Sesiunile sunt programate automat în funcție de programul agentului.

# Ce este CSAT?



## CSAT (Satisfacția clienților)

- Indicator folosit la nivel global, obținut din sondajele de satisfacție a clienților.
- Un KPI care urmărește satisfacția clienților față de produsele și/sau serviciile organizației dumneavoastră.
- O metodă excelentă pentru a afla ce simte clientul în legătură cu compania dumneavoastră.
- O abordare tipică utilizată pentru a defini cât de bine îndepliniți – sau depășiți – așteptările clienților.
- Este utilizat pentru a evalua nivelul de satisfacție al unui client în momentele tipice de interacțiune (în timpul unui tichet de suport, unei achiziții, unei discuții telefonice/chat/email cu serviciul clienți).



CSAT vizează un **feedback al clientului** „în timp real” referitor la o interacțiune specifică cu organizația dumneavoastră, deoarece **satisfacția autentică a clientului** provine din a-l face să se simtă ascultat, înțeles și valorificat pe parcursul **întregii călătorii** a clientului.

# De ce să măsurați CSAT în contact center?



Pentru a **afla** nevoile utilizatorilor atunci când interacționează cu serviciul clienți.  
 Pentru a **înțelege** eventualele preocupări legate de calitate în contact center și a identifica zonele care necesită îmbunătățiri și modificări.  
 Pentru a segmenta și a **aborda** în continuare clienții în funcție de scorul acordat.

Doar prin măsurarea satisfacției clienților puteți ști cu exactitate dacă centrul dumneavoastră de contact oferă un serviciu **excelent** clienților.

CSAT contribuie semnificativ la evaluarea **performanței** agenților individuali, echipelor sau întregului contact center.  
 Puteți folosi aceste informații în scopuri de instruire și **dezvoltare**.

Înțelegerea modului în care se simt clienții pe parcursul întregii lor experiențe cu contact center-ul aduce **beneficii financiare**. Astfel, ajustați rapid serviciile de suport oferite și vă asigurați că oferiți cele mai bune **soluții**, înainte ca problemele să devină prea mari pentru a le rezolva.

Pentru a obține **informații valoroase** care ajută la implementarea unor măsuri de îmbunătățire specifice. Înțelegeți ce trebuie să schimbați și observați dacă există tipare pe anumite aspecte. Puteți urmări progresul și **reacționa** în funcție de performanța dumneavoastră.

Creați o **cultură a acțiunii** prin ascultare și implementarea schimbărilor într-un mod proactiv.



Prin măsurarea CSAT oferiți clienților ocazia să își exprime nemulțumirile. Dacă aceștia nu pot oferi feedback direct către dumneavoastră, este mai probabil să împărtășească părerile negative prietenilor, familiei sau pe rețelele sociale.

# Beneficiile creșterii CSAT



Îmbunătățirea satisfacției clienților are un impact semnificativ asupra afacerii, crescând veniturile cu până la 15% și reducând costurile de servire a clienților cu până la 20%. \*

Veți descoperi unde se află lipsurile în experiența clientului și veți acționa pentru a le remedia.



Depășirea așteptărilor clienților vă face mai competitivi și mai predispuși să păstrați clienții.



Vă asigurați că fiecare interacțiune din experiența clientului pe orice canal este pozitivă.



Acționând rapid, reduceți semnificativ șansele ca utilizatorii să devină detractori și transformați situația într-o experiență pozitivă.



**Clienții mulțumiți** sunt mai predispuși să povestească prietenilor și familiei despre **experiențele lor pozitive** și să **promoveze brandul dumneavoastră**. Totuși, în contextul incertitudinii economice actuale, vor căuta alte opțiuni dacă experiența nu justifică prețul plătit pentru produsul sau serviciul dumneavoastră.

# Povești de succes



## INDUSTRIA: FINANCE

Partenerul nostru este o companie care oferă servicii financiare. Oferim serviciul de call center pentru persoanele care dețin contracte de leasing.

Am propus implementarea CSAT deoarece am observat o nevoie de a face serviciul mai prietenos cu clienții.



scor  
CSAT

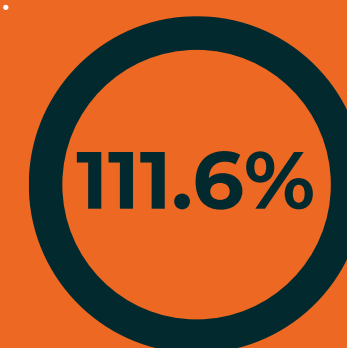


rata de  
evaluare

## INDUSTRIA: BENEFICII PENTRU CLIENȚI

Partenerul nostru oferă soluții financiare pentru companii, având ca scop stimularea și motivarea angajaților.

Oferim serviciul de call center pentru persoanele care folosesc carduri de beneficii.



CSAT  
realizat vs target



scor  
CSAT



Reducerea  
reclamațiilor externe

Am identificat aspecte care îi nemulțumeau pe clienți (cum ar fi termenul de încărcare a cardurilor de beneficii; clienții erau, de asemenea, nemulțumiți de informațiile afișate pe platformă).

Partenerul nostru a abordat aceste probleme și a crescut satisfacția clienților cu privire la produsul lor.

# În concluzie

Integrarea sondajelor CSAT în interacțiunile din contact center depășește simpla colectare de date; este o necesitate strategică.

Informațiile obținute pe această cale sunt oportune pentru îmbunătățiri semnificative ale afacerii dumneavoastră, sporind satisfacția și loialitatea clienților.

Valorificarea întregului potențial al sondajelor CSAT înseamnă descifrarea sentimentelor clienților față de brandul dumneavoastră, identificarea punctelor problematice și conturarea unei experiențe de neegalat a clientului. Serviciul nostru de call center este unul excepțional, dincolo de un simplu centru de oferire informații sau colectare de date.

Ne propunem să vă ghidăm în transformarea experienței pe care o oferiți clienților, prin redefinirea strategiei de conectare a clienților cu brandul dumneavoastră.

Contactați-ne acum și vom redefini împreună felul în care gestionați satisfacția clienților.

**valoris**  
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES

## CONTACT



[+4 021 529 99 29](tel:+40215299929)



[www.valoris.ro](http://www.valoris.ro)



[contact@valoris.ro](mailto:contact@valoris.ro)