



La gestion des plaintes en 2019

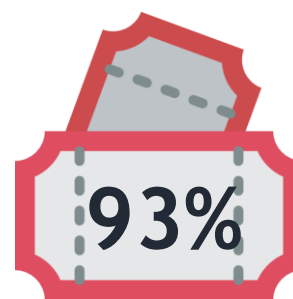
Étude réalisée en avril 2019 auprès de 33 organisations
Résultats comparés à la précédente étude Triad de 2014

Gestion globale



57%

des organisations ont des **politiques détaillées** accessibles à tous les employés de l'organisation



des organisations ouvrent un billet lors du traitement d'une plainte

L'éducation des employés

82%

des organisations informent les agents du CCC des commentaires et nouvelles externes pour les préparer aux futures plaintes et réclamations de la clientèle



Évolution des médias sociaux



67%

des organisations proposent les médias sociaux aux clients pour signifier une plainte

Augmentation de 14 points depuis 2014

Pour obtenir le rapport d'étude complet ou le sommaire exécutif

Contactez-nous :

(514) 931-0663 / info@servicetriad.com