



Polybe consulting

Accueil téléphonique en Tunisie

Enquête mystère

En partenariat avec



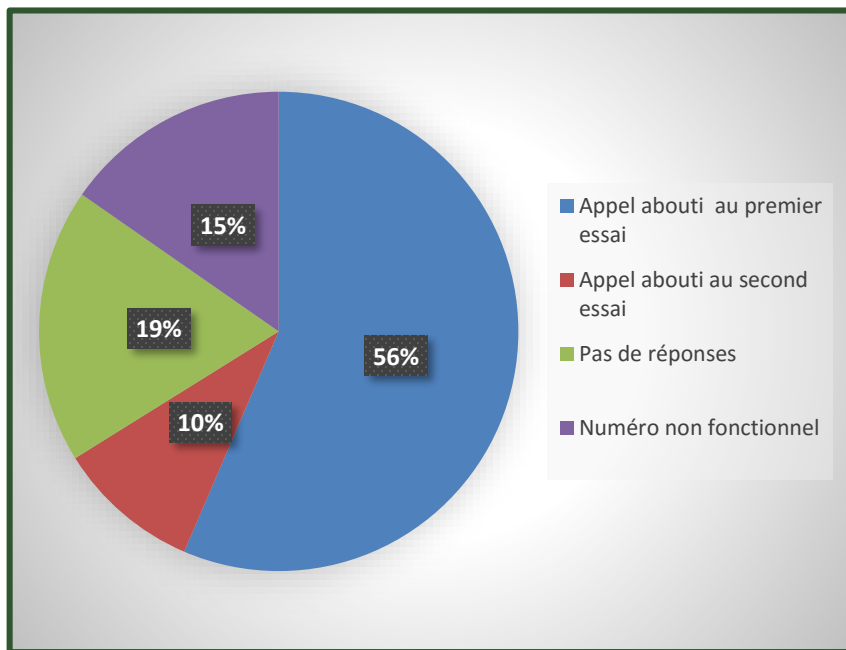
L'accueil téléphonique en Tunisie reste à désirer !

En 2017, il y a encore des entreprises qui ne répondent pas au téléphone...pourtant leurs numéros sont bien affichés sur leurs Sites Web!

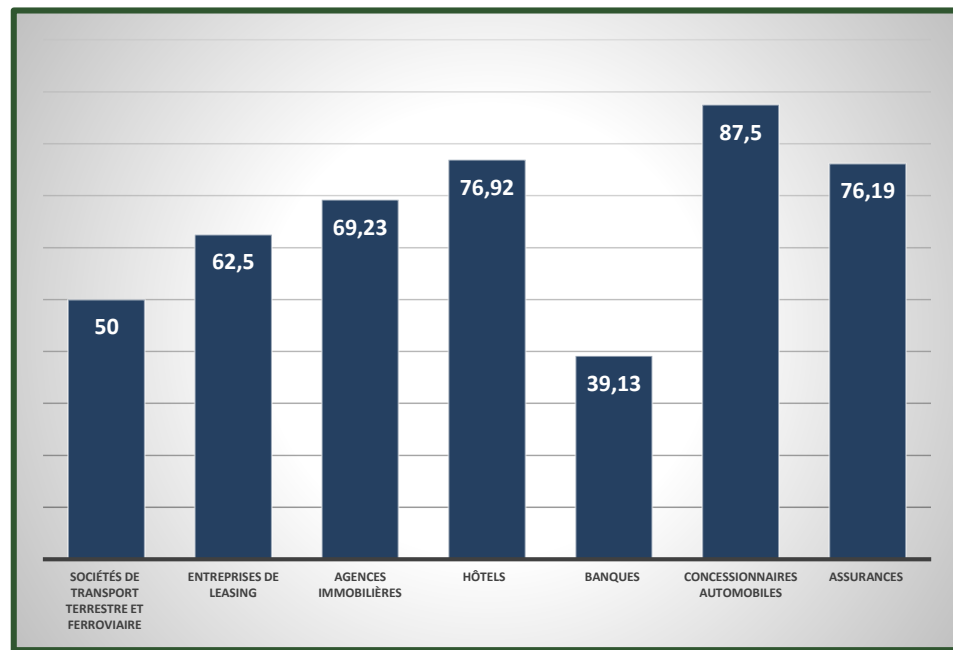
C'est ce que révèle l'enquête mystère lancée par notre cabinet en partenariat avec le centre d'appel *1waycommunications*. Les entreprises ont été appelées par téléphone dans le but d'évaluer la qualité de leur accueil téléphonique. Plus de **20 indicateurs** ont été analysés à la loupe.

Cette enquête montre aussi que **15% des numéros affichés sur les sites web sont non fonctionnels**. Le taux de réponse est très variable selon les secteurs étudiés: **sociétés de transport terrestre et ferroviaire, entreprises de leasing, agences immobilières, hôtels, banques, assurances et concessionnaires automobiles.**





Taux de réponses

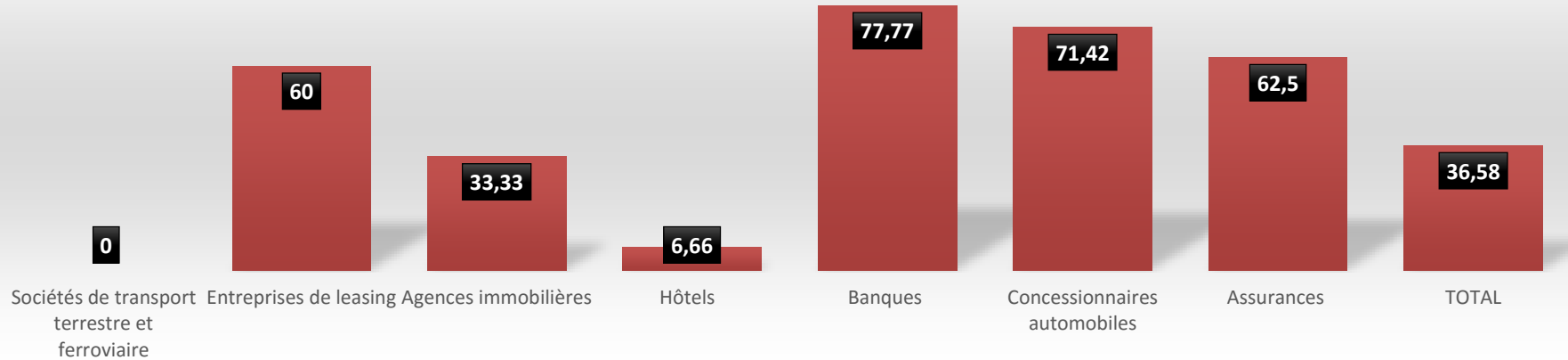


Taux de réponses par secteur

3 appels sur 10 n'ont pas abouti

Même si dans 66% des cas, les entreprises répondent au téléphone, dans certains secteurs ce pourcentage est très bas. Les meilleurs taux de réponses sont enregistrés chez les concessionnaires automobiles, les assureurs et les hôteliers (supérieurs à 75%).

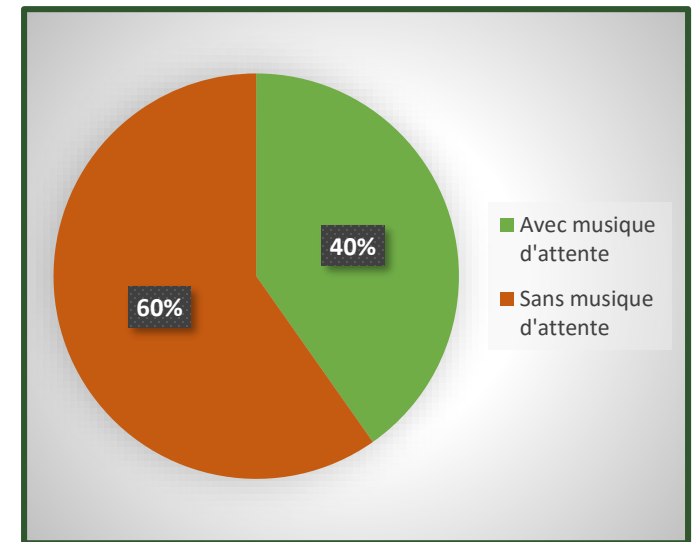
Présence de Serveur Vocal Interactif (%)



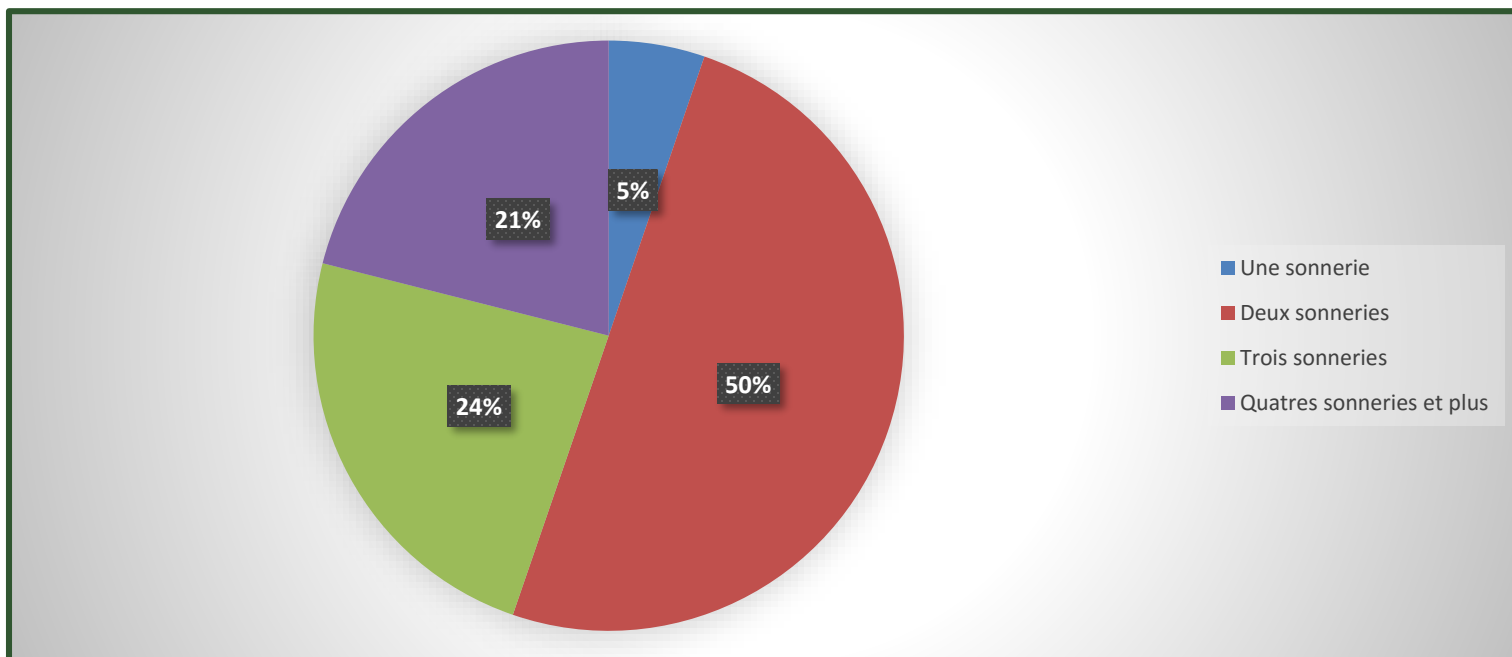
Présence de Serveur Vocal Interactif (en %)

Serveur Vocal Interactif (SVI) et musique d'attente

La technologie S.V.I est utilisée dans **moins de 40%** des cas. Une pratique retrouvée essentiellement chez les banques, les concessionnaires automobiles et les assurances qui permettent à leurs correspondants d'interagir via une application vocale. **4 entreprises sur 10** ont recours à une musique d'attente pour faire patienter leurs appelants. Ce taux est particulièrement élevé chez les assureurs et les promoteurs immobiliers.

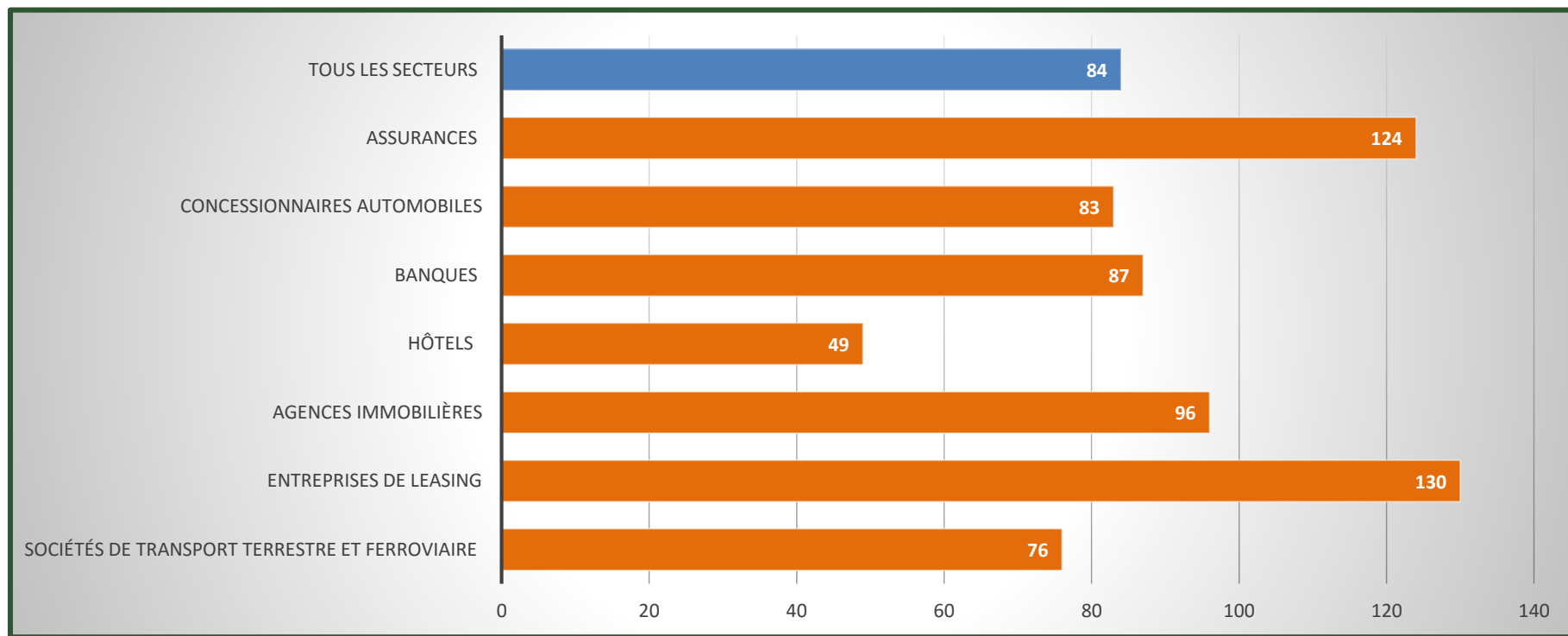


Sonorité pendant l'attente



Nombre de sonneries avant décrochage (en %)

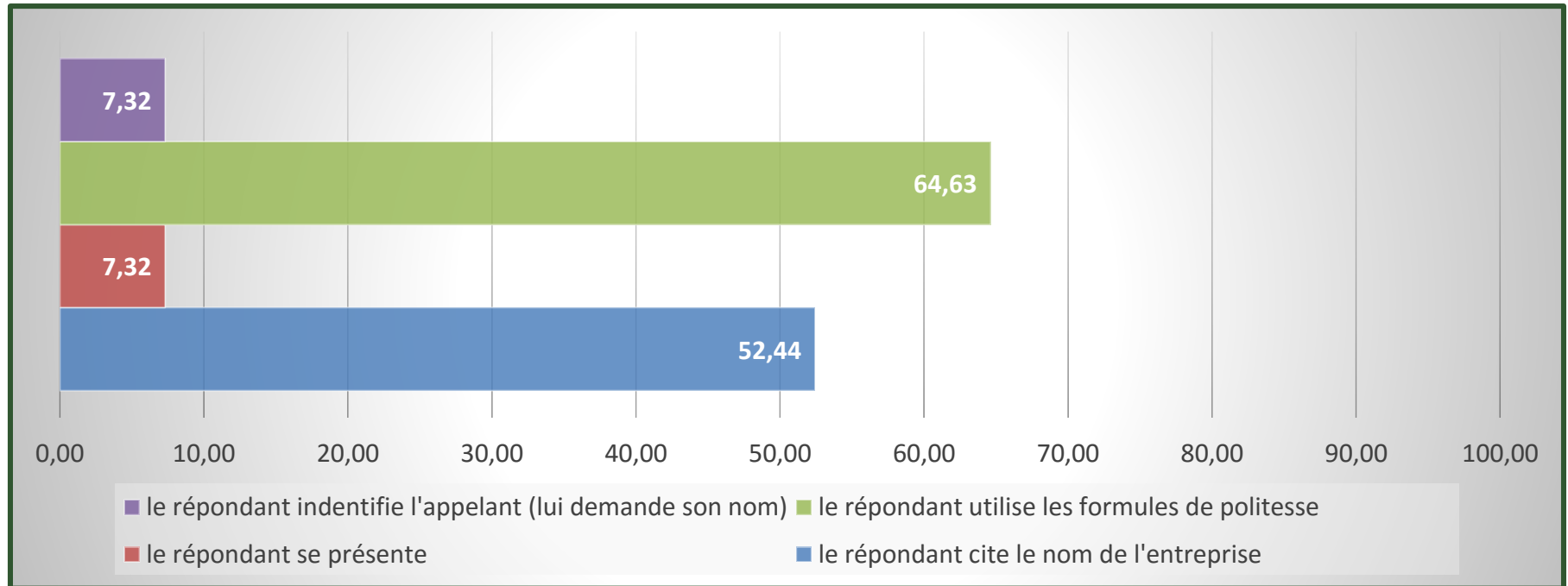
Dans 5% des cas uniquement, le décrochage se fait après la première sonnerie.



Durée moyenne d'une communication (en secondes)

☎ Une communication téléphonique avec le répondant dure en moyenne 1 minute, 4 secondes

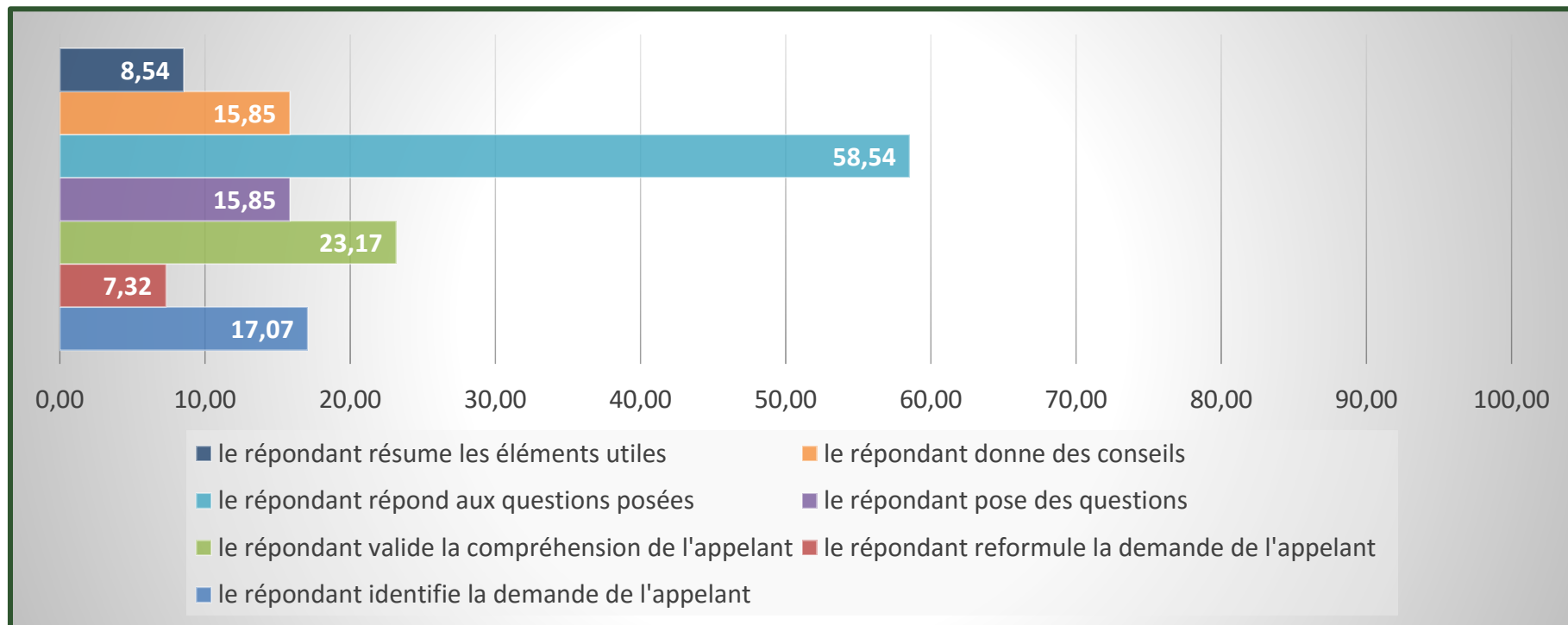
☎ Les assurances et les entreprises de leasing enregistrent les plus longues conversations téléphoniques (plus de 2 minutes)



Prise de contact avec le répondant

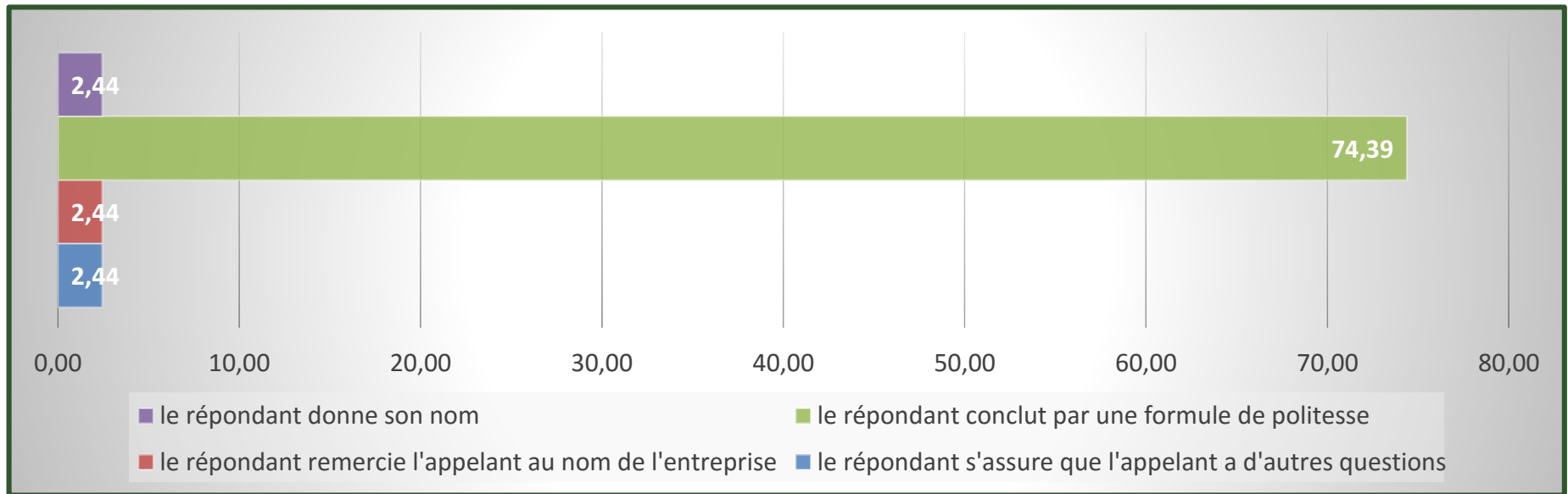
☎ Dans la majorité des cas les répondants utilisent des formules de politesse mais très rares sont ceux qui se présentent ou demandent le nom de l'appelant.

☎ 5 répondants sur 10 citent le nom de leur entreprise



Identification de la requête de l'appelant

 Dans une large majorité des cas les répondants ne reformulent pas la demande de l'appelant, ne posent pas de questions et ne donnent pas de conseils

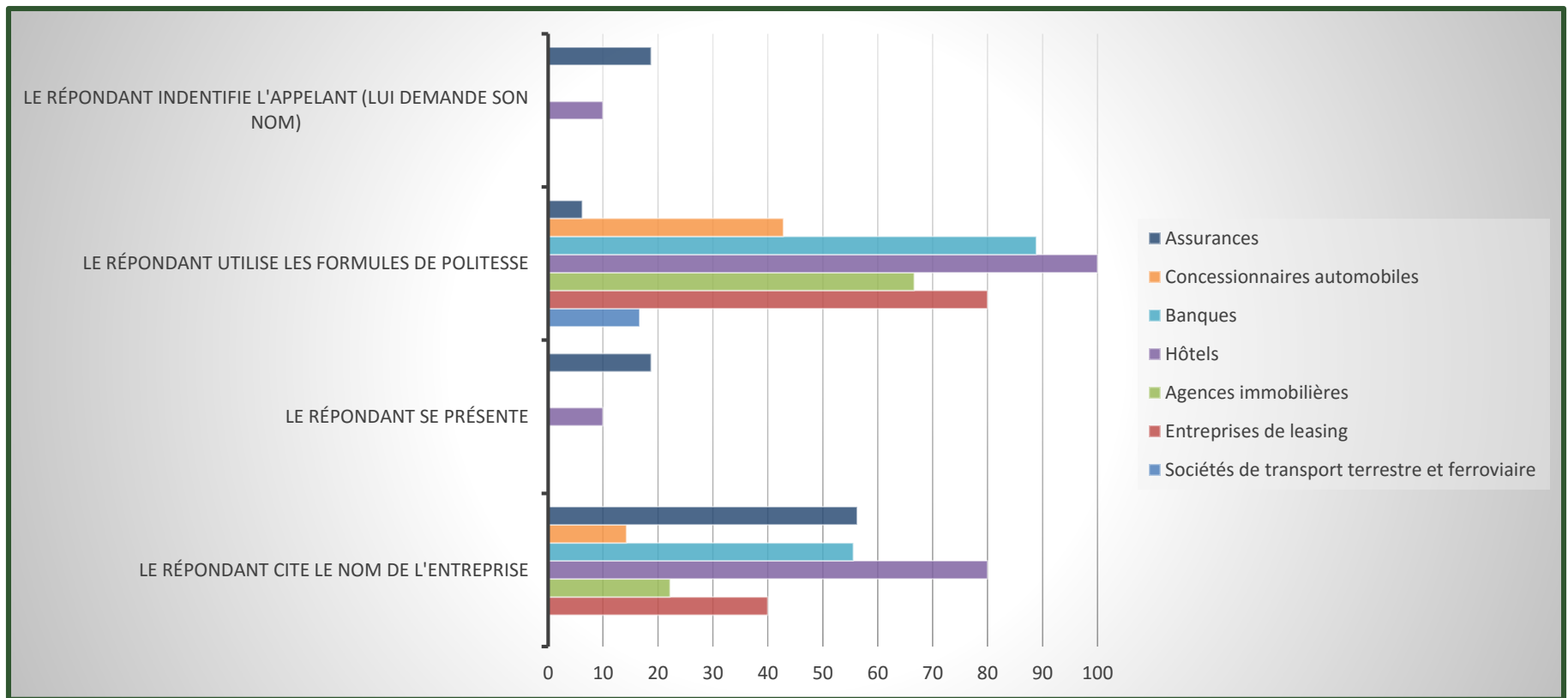


Clôture de l'appel

☎ Dans une très large majorité des cas , les répondants ne donnent pas leurs noms et ne remercient pas l'appelant au nom de l'entreprise.

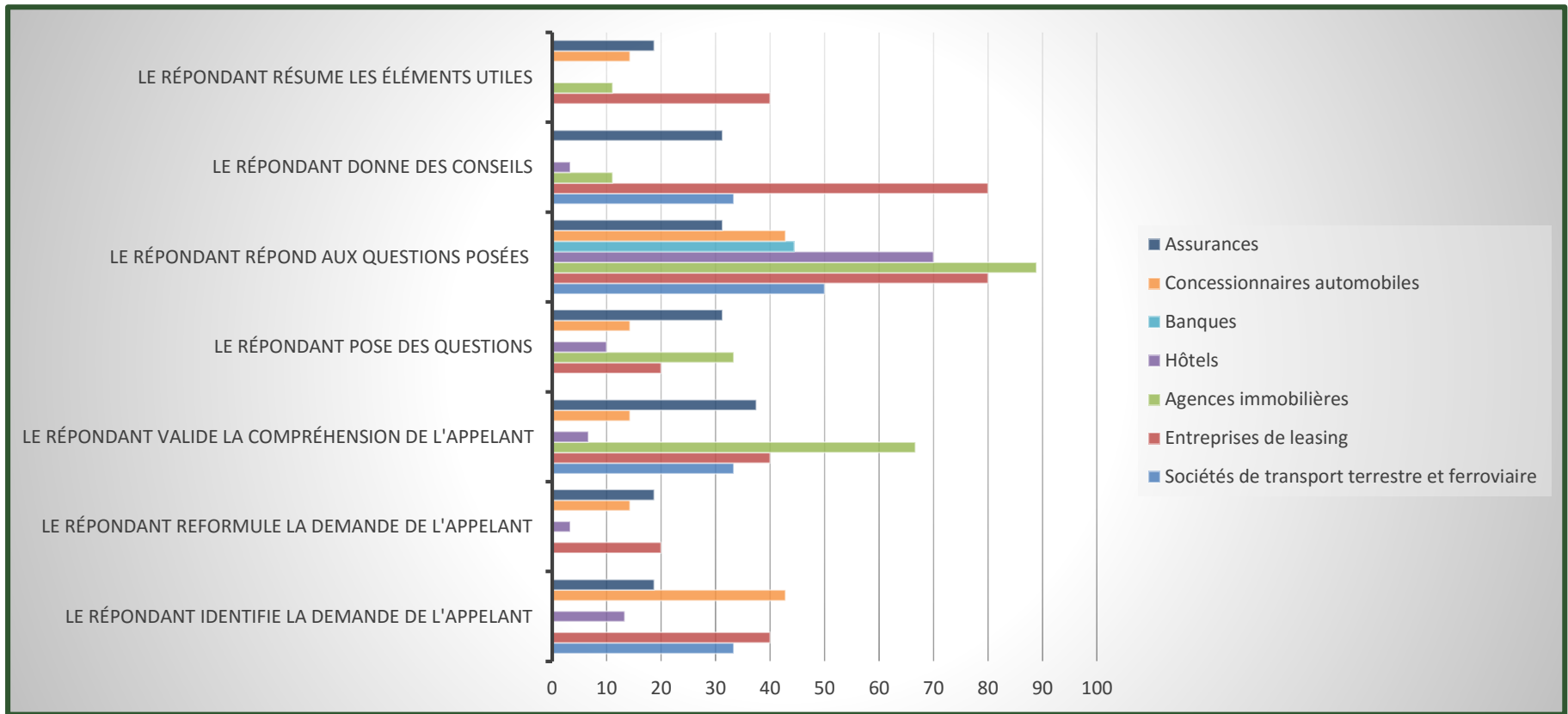
☎ Toutefois, d'une manière générale, ils concluent la communication avec une formule de politesse.

Analyse sectorielle



 **Les répondants se présentent auprès des appelants uniquement dans les secteurs hôteliers et chez les assurances**

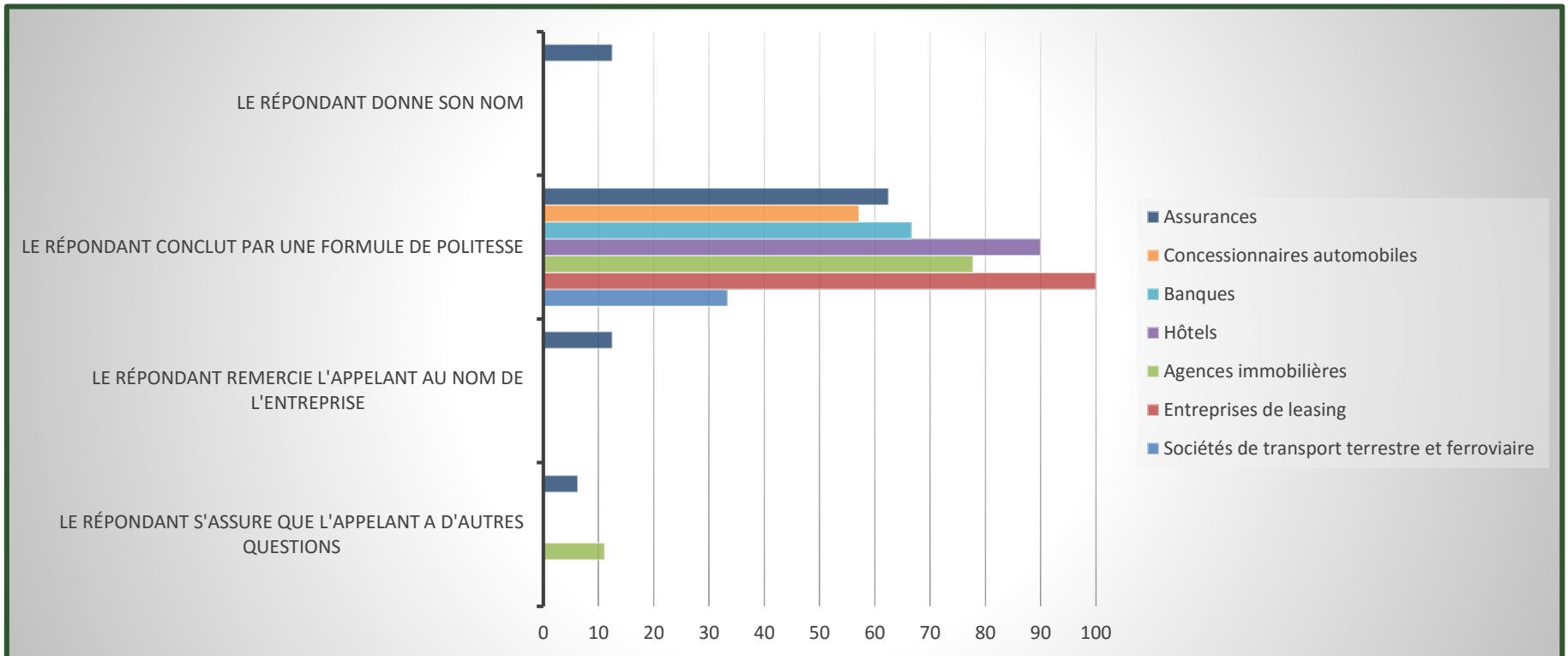
 **Ce sont aussi les seuls secteurs où les répondants identifient l'appelant**



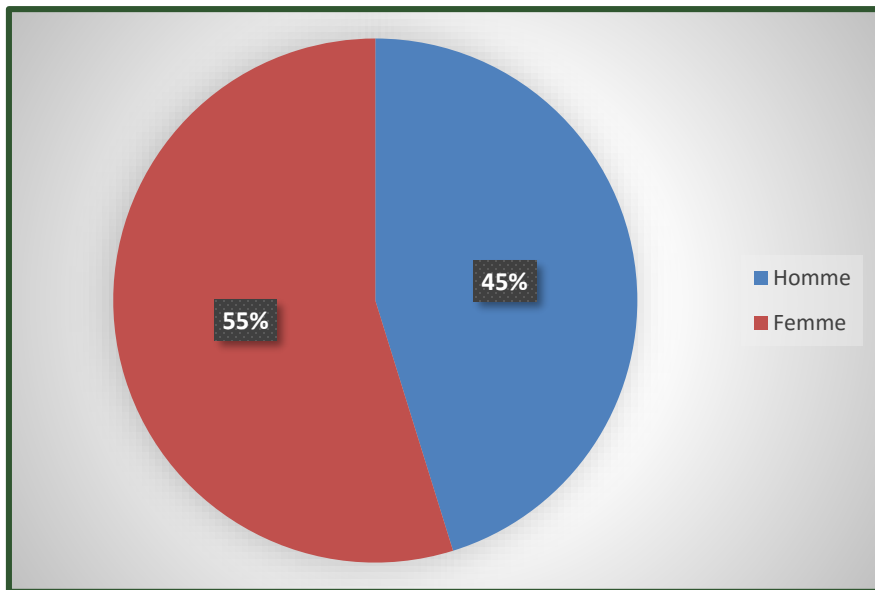
Identification de la requête de l'appelant (analyse par secteur)

☎ Les répondants donnent des conseils dans le secteur du leasing essentiellement

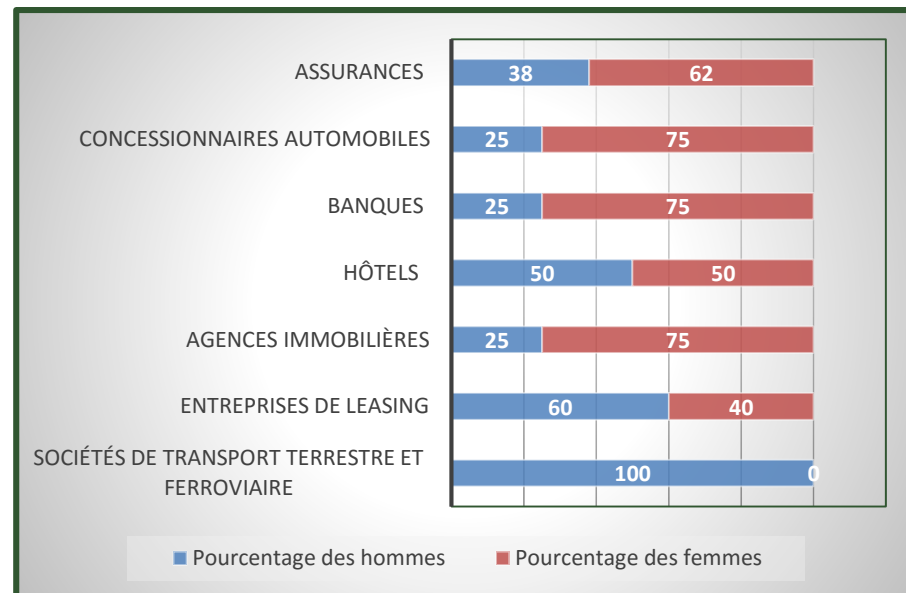
☎ Ils valident la compréhension de l'appelant surtout dans le cas des agences immobilières



 **C'est uniquement dans le secteur des assurances que le répondant donne son nom et remercie l'appelant au nom de l'entreprise**



Sexe des répondants



Sexe des répondants par secteur

☎ Au sein des entreprise de leasing, 6 répondants sur 10 sont des hommes

☎ Les répondants chez les assureurs, agences immobilières et concessionnaires automobiles sont très majoritairement des femmes.

Objectif

Evaluer la qualité de l'accueil téléphonique

Méthode

Enquête mystère

Appels téléphoniques **personnalisés**

Période : entre avril et septembre 2017

Horaire des appels: entre 9h et 15h

Analyse globale et sectorielle

Plus de 20 indicateurs étudiés

Critères d'analyse basés sur des normes internationales

Cibles

7 secteurs

124 entreprises

Durée moyenne des communications

1 minute, 4 secondes

Pour plus détails sur l'étude ou pour une enquête approfondie au sein de votre organisation, vous pouvez contacter notre cabinet:

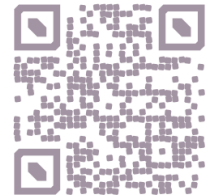
Polybe consulting

www.polybeconsulting.com

contact@polybeconsulting.com

Tél: 00216 23 584 088 ; Fax: 00216 70 696 064

23, Rue Hassen Sadaoui , El menzah 9A , App 21, 1013 Tunis



Qui sommes-nous?

Polybe consulting est un cabinet-conseil qui accompagne les organisations dans leur stratégie de développement. Avec une équipe de consultants professionnels et totalement dévoués au succès de vos projets, nous vous conseillons dans toute démarche relative au Marketing, à la Stratégie et au Management.

Polybe consulting est né pour répondre aux nouveaux besoins des organisations qui font face à des défis de plus en plus complexes, dans un contexte d'incertitude accrue. En effet, les méthodes et les analyses classiques peuvent s'avérer inappropriées et l'expertise pure ne suffit plus pour décider et agir efficacement. Il devient donc nécessaire de considérer les interrelations de plusieurs approches en se basant sur de nouveaux outils.

Polybe consulting est votre allié et s'appuie sur un réseau sélectif de consultants avec une approche sur mesure. Pour chaque situation, nous identifions avec vous les experts et les méthodes les mieux à même de vous aider à concevoir et planifier votre stratégie.

Notre philosophie:

- La rigueur: Nous nous basons sur une méthodologie rigoureuse et efficace pour apporter des solutions originales aux problèmes de nos clients
- La qualité: Nous fournissons du conseil de haute qualité en nous basant sur les préceptes d'honnêteté et d'intégrité avec nos clients
- L'innovation et la créativité : Nous concevons des solutions novatrices et nous cherchons à améliorer continuellement la satisfaction de nos clients.