



« Élu Service Client de l'Année 2019 » pour la deuxième année consécutive

Acteur international de la mobilité depuis plus de 60 ans, thyssenkrupp Home Solutions propose des solutions d'accessibilité tels que les monte-escaliers aux particuliers dans le monde entier.

Élu Service Client de l'Année 2019 dans la catégorie Solutions de mobilité et d'accessibilité pour la deuxième année consécutive, thyssenkrupp Home Solutions met son expertise au service de ses clients pour rendre leur quotidien au sein de leur domicile plus sûr, plus confortable et plus agréable.

Méthodologie



Appels téléphoniques



95 % d'appels aboutis

accès au service désiré en 50 sec

prise en charge du contact par un conseiller en 13 sec

100 % des appels sont décrochés en moins de 5 sonneries ou 20 sec (99 % en 2018)

100 % de propositions et en engagement de rappel en moins de 12 heures (20 % en 2018)

100 % de satisfaction sur le vocabulaire utilisé (vocabulaire aisément compréhensible, absence d'abréviation ou de termes techniques)



E-mails et formulaires



96 % de taux de réponse

100 % de satisfaction sur le relationnel avec l'interlocuteur

100 % des réponses reçues sous 1 jour ouvrés (81 % en 2018)
délai de réponse moyen de 5 heures ouvrées

Navigation internet

100 % de taux de disponibilité

Réponse trouvée en 3 clics en moyenne

100 % de réponses satisfaisantes



Réseaux sociaux



90 % de publications répondues (taux moyen de réponse de 2h36)

89 % de satisfaction sur la qualité du message de réponse (78 % en 2018)