

Web Qual #5

Traitement de la demande :
Proposer un message adapté et
personnalisé : les pièges à éviter,
une réponse personnalisée

15 juin 2021

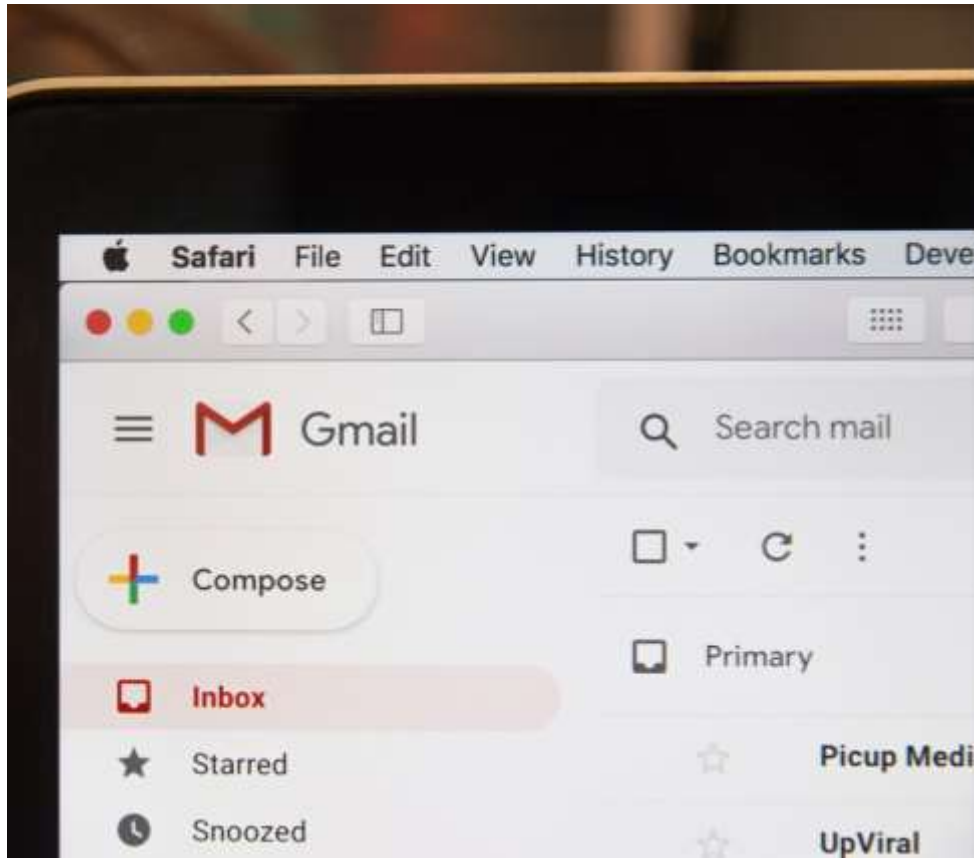
[tourisme-occitanie.com](https://www.tourisme-occitanie.com)



OBJECTIF

Le traitement de la demande client : la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.

Souvenez-vous que le terme « courrier » a été supprimé du référentiel...mais... ne pas exclure la qualité de la réponse.



BIEN TRAITER LES DEMANDES ECRITES

Rappel de la demande

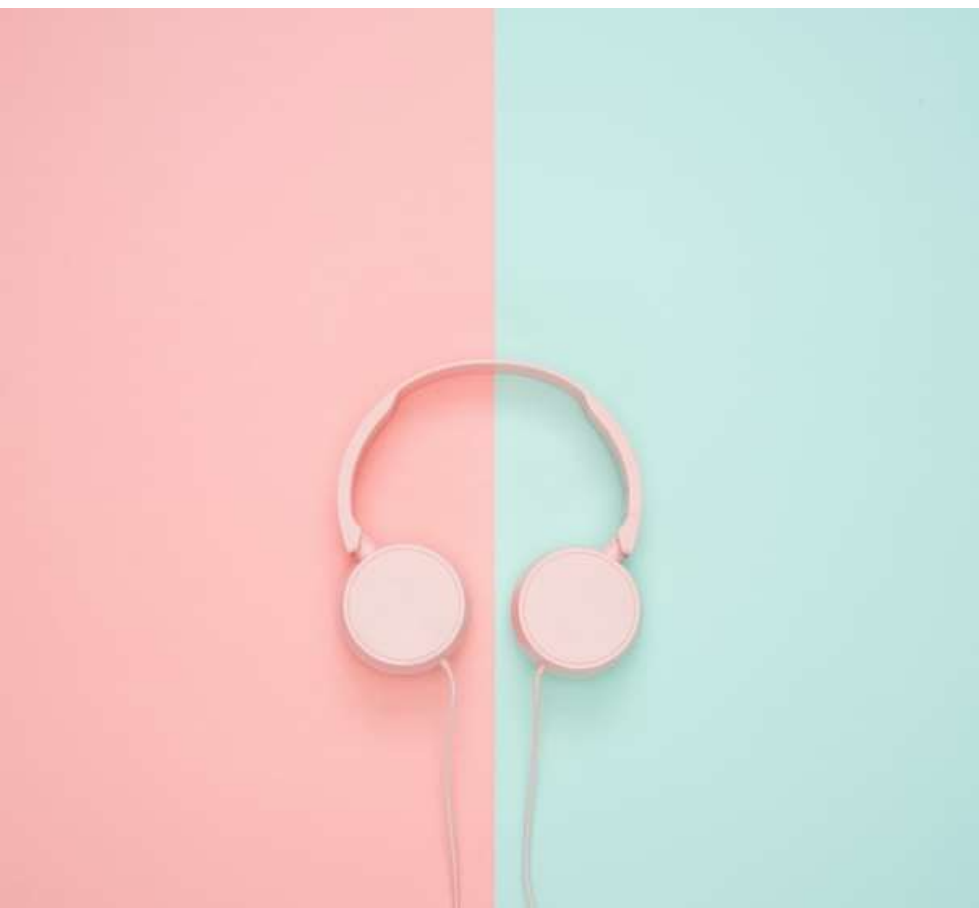




Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels

Les 24 heures sont calculées selon vos jours d'ouverture

Idem pour un appel téléphonique, le délai attendu est le même



L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client

Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.)



Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel

Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information.

Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents,

- soit l'envoi de documentation est fait sous 24 heures par mail et le critère est "non mesuré"**
- soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier**



Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.

A la différence du critère « l'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client : pertinence de la réponse sur le "fond", ce critère porte davantage sur la "forme".

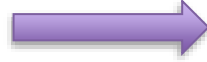
Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu.

BIEN TRAITER LES DEMANDES ECRITES

Les erreurs à éviter



Les logiciels SIT/GRC



Formule du lien parfois peu explicite pour le client
« Impression »
« guide FR-EN-3 »

L'envoi de brochure



Le guide complet de la destination est joint :

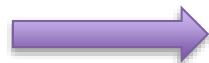
- Soit pour répondre à la demande et nous indiquons les pages correspondantes à celle-ci
- Soit pour invitation à la découverte et dans ce cas, positionner le guide en fin de réponse avec une présentation attractive

Accusé-réception



Par facilité, rédigez les déjà en 3 langues

L'envoi de pièces jointes



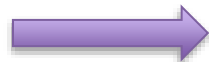
Soyez attentif à ce qu'elles soient dans la bonne langue du client ;-)

L'envoi via lien hypertexte



Soyez attentif à ce que le lien soit dans la bonne langue du client ;-)

Comme à l'oral, soyez à l'écoute



Bien répondre à toutes les questions

BIEN TRAITER LES DEMANDES ECRITES

Des exemples satisfaisants



Conseils et recommandations pour un échange de qualité

PERSONNALISER UN PEU  : Repositionnez les éléments clés de l'échange (principe de reformulation !)

ELARGIR : Faites un argumentaire attractif

BIEN TRAITER LES DEMANDES ECRITES QUESTIONS /REPONSES





MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

 **Tourisme en Occitanie**

Présentation : Audrey ASSEMAT – AUTHENTIS- 2021 contact@authentis.net