

E-Novacorp

Support & Réponses aux SAV

[Sous-titre du document]

Mehdy Lacroix
02/11/2023

Contexte

E-novacorp est une entreprise innovante spécialisée dans le reconditionnement de MacBook. Elle se distingue par son engagement à offrir des produits de haute qualité, tout en promouvant des pratiques durables et respectueuses de l'environnement.

La mission d'E-novacorp est de rendre la technologie haut de gamme accessible à un public plus large tout en réduisant l'empreinte écologique associée à la fabrication de nouveaux appareils électroniques. La vision de l'entreprise est de devenir un leader du marché du reconditionnement en offrant des produits fiables et en construisant une relation de confiance avec ses clients.

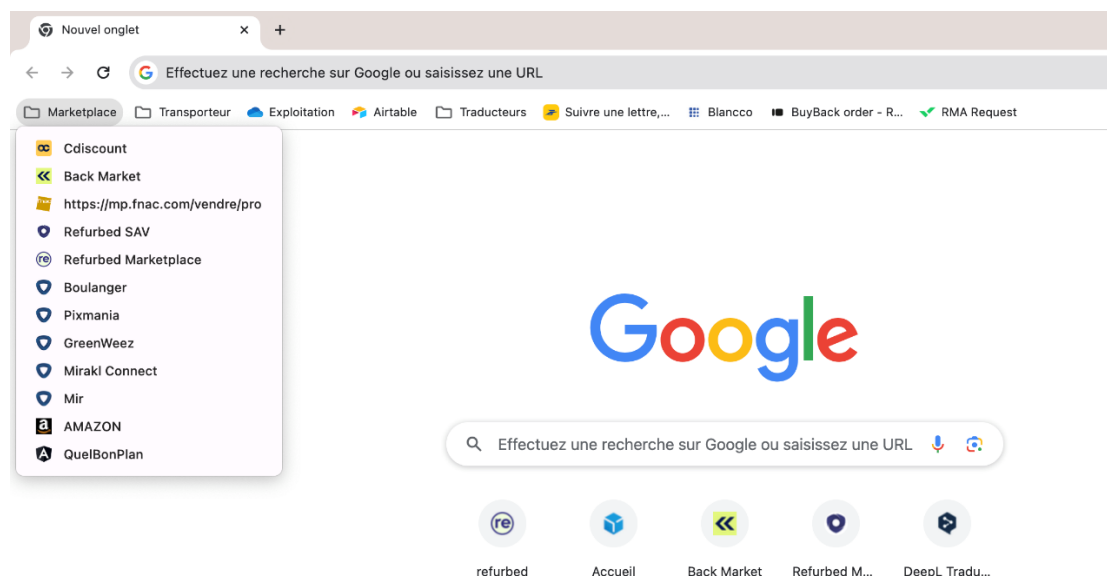
Dans ce but, la réponse et la gestion du Service Après-Vente (SAV) est primordiale, en effet sur un marché très compétitif, la satisfaction cliente à l'égard du vendeur est un indicateur majeur de performance de l'entreprise.

Objectifs du Support & Réponses aux SAV

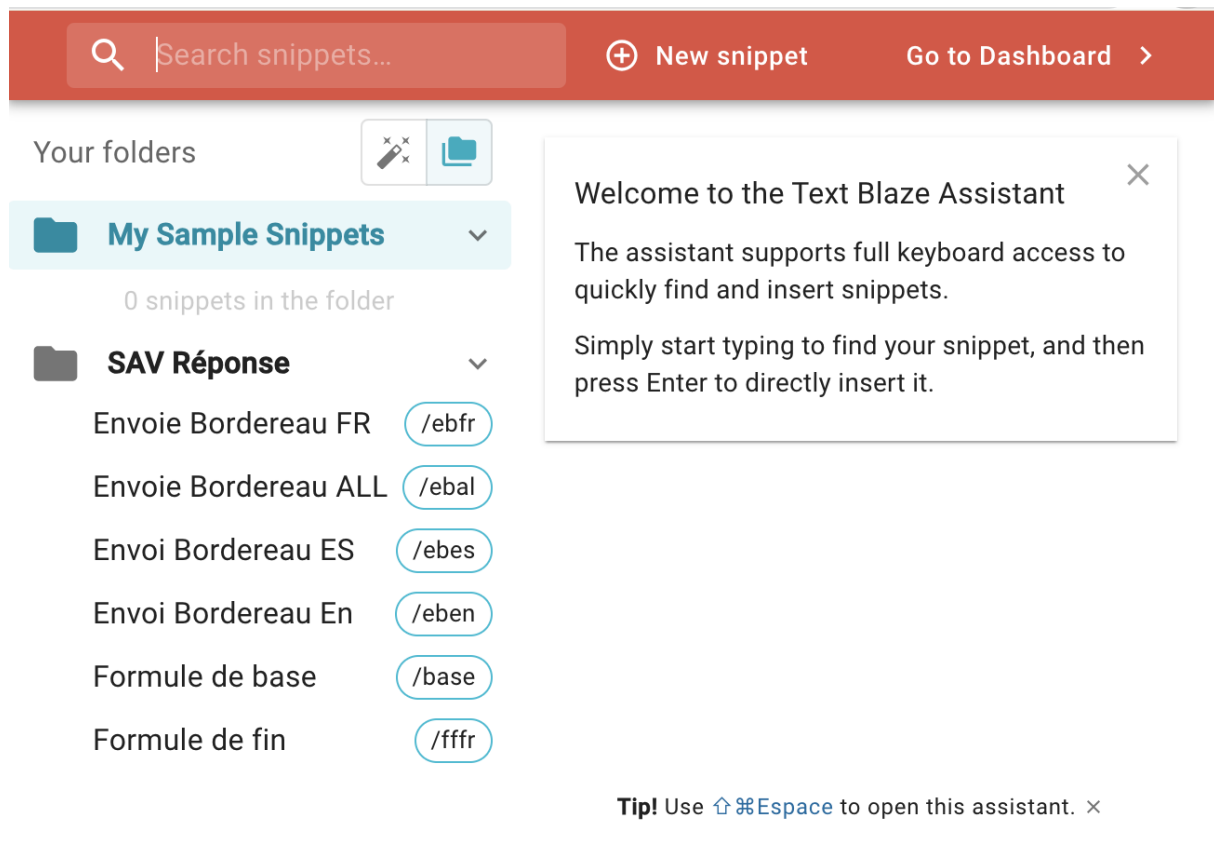
- Assurer la Satisfaction Client : Un support client de qualité permet de répondre rapidement et efficacement aux problèmes rencontrés par les clients, minimisant ainsi les frustrations et augmentant leur satisfaction globale.
- Fidélisation des Clients : Un bon service après-vente contribue à fidéliser les clients, les incitant à refaire des achats et à recommander l'entreprise à leur entourage.
- Gestion des Retours et Réparations : Établir un processus clair et efficace pour la gestion des retours et des réparations est crucial pour maintenir une bonne réputation et gérer les coûts opérationnels.
- Amélioration Continue : Les retours d'expérience des clients permettent d'identifier les points d'amélioration tant sur le plan technique que sur celui de la relation client, favorisant une amélioration continue des produits et services.

1) Réponses aux SAV

Les différentes places de marché sont : BackMarket, Cdiscount, Fnac, Boulanger, Pixmania ,Amazon...

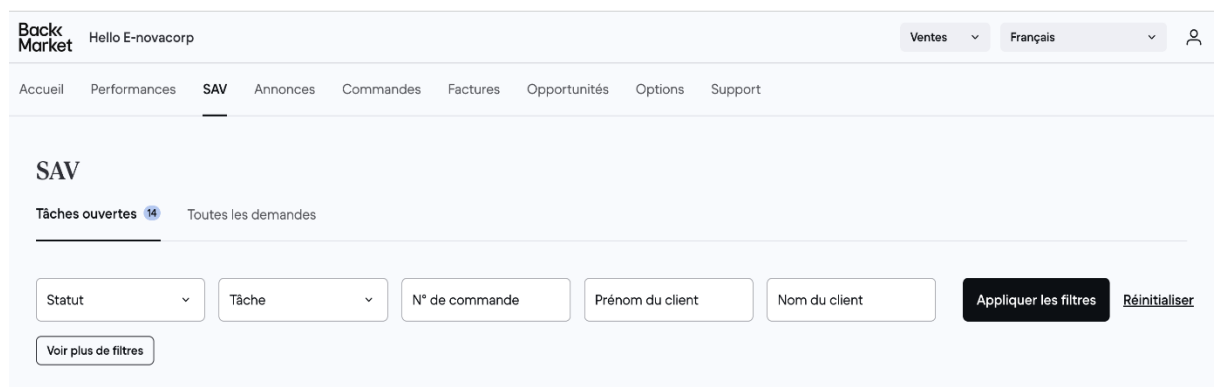


Afin de nous aider à rédiger des réponses, nous utilisons un outil pour créer des templates de réponses : **Text Blaze**



The screenshot shows the Text Blaze Assistant interface. At the top is a red header bar with a search bar labeled "Search snippets...", a "New snippet" button with a plus icon, and a "Go to Dashboard" link with a right arrow. Below the header, on the left, is a section titled "Your folders" with two folder icons. The first folder is "My Sample Snippets" (light blue) and contains "0 snippets in the folder". The second folder is "SAV Réponse" (dark grey) and contains a list of snippets, each with a label and a shortcut key in a rounded rectangle: "Envoie Bordereau FR" (/ebfr), "Envoie Bordereau ALL" (/ebal), "Envoi Bordereau ES" (/ebes), "Envoi Bordereau En" (/eben), "Formule de base" (/base), and "Formule de fin" (/fffr). On the right, a white box with a close button (X) contains a welcome message: "Welcome to the Text Blaze Assistant", followed by instructions: "The assistant supports full keyboard access to quickly find and insert snippets. Simply start typing to find your snippet, and then press Enter to directly insert it." At the bottom right, a tip says: "Tip! Use ⌘ Espace to open this assistant."

Analysons l'interface vendeur :




The screenshot shows the Back Market seller interface. The top header bar includes the "Back Market" logo, the text "Hello E-novacorp", and dropdown menus for "Ventes" and "Français", along with a user icon. Below the header is a navigation bar with links: "Accueil", "Performances", "SAV" (highlighted), "Annonces", "Commandes", "Factures", "Opportunités", "Options", and "Support". The main content area is titled "SAV" and shows "Tâches ouvertes 14" and "Toutes les demandes". Below this is a filter section with input fields for "Statut", "Tâche", "N° de commande", "Prénom du client", and "Nom du client". There is a "Voir plus de filtres" button, an "Appliquer les filtres" button, and a "Réinitialiser" link.

La partie intéressé est la rubrique **SAV**

Voici un extrait des demandes reçu par le SAV d'Enova-corp sur BackMarket :

1 heure restante	Envoyer un message	Le suivi indique que la commande est au point de collecte, mais ce n'est pas le cas.	40548018	 Lucas Mauger	>
2 heures restantes	Envoyer un message	Performances non satisfaisantes, Autonomie de la batterie insatisfaisante, L'appareil a des problèmes de charge, La batterie chauffe ou gonfle, Problème de charge/port d'alimentation/connecteur, L'appareil chauffe, Problèmes avec les ports USB/USB-C/autres	36475785	 Pablo Alicante Coves	>
3 heures restantes	Envoyer un message	Autres problèmes de livraison	40233561	 furtado ludvine	>
3 heures restantes	Envoyer un message	Bouton(s) ne fonctionnant pas correctement	39939761	 Claire MOULS	>
19 heures restantes	Envoyer un message	La commande n'est pas encore préparée/confirmée	40659811	 REMPLACE SAV	>

Un exemple de discussion sur le SAV :

 Commande 40654195 - MacBook Pro Touch Bar 16" Retina (2019) - Core i7 2.6 GHz SSD 512 - 16GB - Tastiera QWERTY - Italiano ...
En cours de préparation

Détails

Tâches ouvertes

Tâche suivante

nouveau problème

Bonjour, il semblerait que l'adresse soit mauvaise car il est impossible de télécharger un bordereau. Merci de demander au client. cordialement

E-novacorp - 21/05/2024 13:10
Message visible par Back Market uniquement

Bonjour E-novacorp,

Simone Liberico
Via Tito Speri 6
00012 Villanova di Guidonia (RM)
Italia

Merci de nous aider à satisfaire nos clients,
Angela, service client Back Market

<<

Service Client Back Market - 21/05/2024 15:38
Message visible par vous uniquement

Après réception de la réponse, nous allons répondre en suivant le template :

← Retour

×

← Envoyer un message à l'agent

Votre message à l'agent
/remerciement



☒ Passez à la tâche suivante après avoir confirmé votre action.

Envoyer un message

← Retour

×

« Envoyer un message à l'agent

Votre message à l'agent

Bonjour,

L'adresse a bien été enregistrée.]

Merci pour votre réponse.

Bien cordialement,

Le service client E-nova

☒ Passez à la tâche suivante après avoir confirmé votre action.

Envoyer un message

Le SSC, le seller support intervient en cas de litige vendeur/client :

BackMarket

Envoyer une nouvelle demande

Mes demandes existantes

🔍🔔👤

My ongoing requests (seller portal) 📄

3 éléments • Trié(s) par Numéro de la requête • Filtré par Toutes les requêtes - Type d'enregistrement de requête, Statut • Mis à jour il y a une minute

🔍 Recherchez dans cette liste... ⚙️ 🔄

	Numé... ↓	Order ID ↓	Objet ↓	Statut ↓	Date/Heure d'o... ↓	Nom du contact ↓	
1	00434649	34272235	Sales order - Challenge a refund issued to a customer - 8292EU - E...	Nouveau	17/05/2024 10:18	Maxence Debuire	▼
2	00432498	31759376	Carrier Investigation - E-novacorp - EU_31759376	En attente transporteur	13/05/2024 18:45		▼
3	00432454	39285744	Sales order - Report a suspicious customer behavior - 8292EU - E-...	Nouveau	13/05/2024 17:28	Maxence Debuire	▼