**Stratégies :**

1)Donner un menu d'information aux clients pour pouvoir choisir sa situation, le clarifier et rentrer en contact avec un représentant si nécessaire

Avantages:  
cette stratégie permettra à Quest de donner:  
des éléments de réponse préenregistres  aux clients sans même parler à un représentant-Réduire la quantité de personnes à desservir par les clients

Inconvénients:  
 le client pourrait être quand même ignoré les informations pré-enregistrés malgré son élément de réponses ne nécessiterait pas l'aide d'un représentant

Vu que la majorité des appels sont pour les résultats de tests, nous proposons:

2) Répartition avec un nombre d’appels bien précis des clients en ordre alphabétique (Leur nom) journalierement pour les résultats de tests

Avantages :

Limiter le nombre d’appels au cours d’une journée pour les résultats de tests

Inconvénients :

Un client peut réaliser les tests depuis plusieurs jours ne pouvant pas obtenir les résultats parce que son jour n’est pas encore arrive à cause de leur nom

3) Réserver des heures pour chaque situation précise (résultats de tests, pour les réservations, appels d’urgences....)

Avantage :

Mieux gérer les demandes des clients parce qu’il pourait mettre des representants adaptees a chaque situation dans ses heures precises

Soulagement des représentants

Augmentation du pourcentage des traitements efficaces du client

Inconvénients

Si Un client peut rencontrer des difficultés, et l’heure disponible pour le traiter est déjà expire.

**Recommandations**

Je lui recommande de Réserver des heures pour chaque situation précise (résultats de tests, pour les réservations, ....)