

EVALUATION QUALITE ET EXPERIENCE CLIENT DE CBC BANK AU 8080

[CLIENT MYSTERE]

PARTIE I : IDENTIFICATION

1. Nom et Prénom de l'enquêteur [SINGLE TEXTBOX] _____
2. Date d'observation [DATE] _____
3. Heure d'observation (début) [TIME] _____

EFFICACITE DU PERSONNEL EN CONTACT TELEPHONIQUE AVEC LA CLIENTELE

[Dans cette partie le client mystère compose le numéro court du service en ligne du centre d'appel AICHA de la CBC uniquement. Il simule un scénario d'une requête et observe la réaction du correspondant en ligne et renseigne la fiche ensuite]

Bonjour, Mme/M. Je me nomme (Nom Agent Enquêteur).

1. Le centre d'appel a répondu à l'appel ?

#	OPTION TEXT	
1	Oui, après un seul appel	
2	Oui, après plusieurs	
3	Non, même après plusieurs relances	

2. Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

3. Vous a informé poliment sur la conduite à tenir et la prise en charge de ma requête ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

4. Le personnel pose des questions *pertinentes* pour comprendre vos requêtes ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

5. Il m'a dit au revoir et « Passer une bonne journée »

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	