

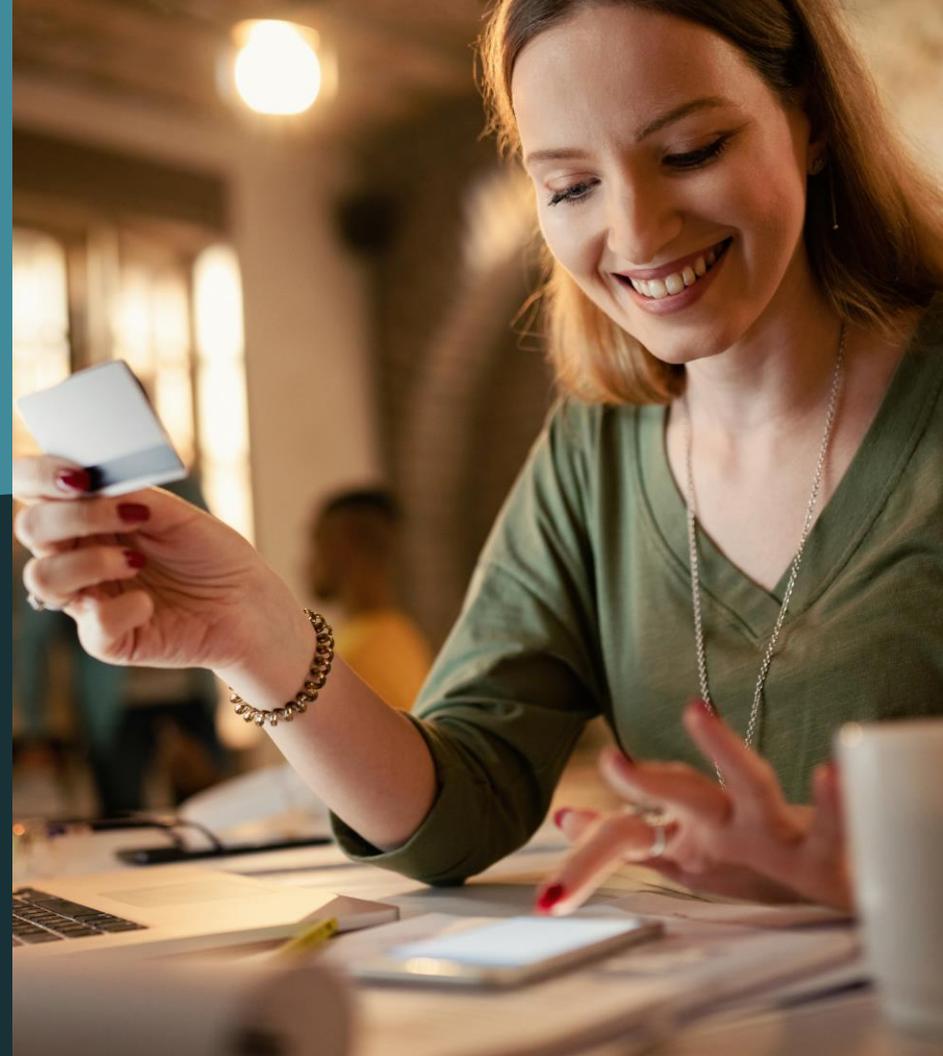
 Feedback Management

# Descubre cómo Crédit du Nord mejora la experiencia que tienen sus clientes con sus servicios

CASO DE ÉXITO – CRÉDIT DU NORD

 Skeepers

  
Crédit  
du Nord



# Cliente



Crédit du Nord es uno de los principales grupos bancarios de Francia con 9 bancos, 770 sucursales y 8.400 empleados.

La característica distintiva del grupo es su identidad geográfica: cada región es administrada por su equipo de gestión y las sucursales individuales son autónomas.

Para Crédit du Nord, la satisfacción del cliente es un objetivo fundamental. La marca buscaba una plataforma que pudiera recoger y medir la Voz del cliente de forma continua y eficaz.

Al recurrir a la solución de Feedback Management de Skeepers, Crédit du Nord quería mejorar la satisfacción de sus clientes, a nivel mundial y regional, a través de una recopilación y análisis avanzado de los comentarios recibidos por parte de sus clientes.





#### INDUSTRIA

Banca y Seguros



#### WEBSITE

[www.credit-du-nord.fr](http://www.credit-du-nord.fr)



#### SKEEPERS CLIENTE DESDE

2020



#### SKEEPERS PRODUCTS

Feedback Management

### Stéphane Ducrocq

Director de Experiencia del Cliente

“ Una de las principales ventajas de los cuestionarios es enriquecer y mejorar nuestro recorrido del cliente con los comentarios de los usuarios. Además, cuando visitamos una sucursal, podemos ver inmediatamente los resultados de los últimos 3 meses, para tener una visión general de la satisfacción del cliente de Crédit du Nord tanto a nivel mundial como local. ”



# Solución



## El programa La Voz del Cliente

Además de medir el nivel de satisfacción, la Voz del cliente se convierte en una herramienta de marketing: cada cuestionario completado da la oportunidad de conectar con un cliente más receptivo y listo para escucharte.

**Encuesta de relaciones:** proporciona una visión general de la calidad percibida por el cliente. El cuestionario se envía cada semana a una selección de clientes con el fin de cubrir toda la base de clientes dos veces al año. El cuestionario incluye preguntas sobre 5 KPIs (CSAT, NPS, fidelización...) y 10 preguntas personalizadas según las respuestas del cliente.

# Solución



**Un formulario web accesible desde el área personal:** los clientes pueden acceder al formulario en línea haciendo clic en el botón correspondiente en su área personal. Esto les proporciona una forma de ponerse en contacto de forma rápida y fácil con su consultor ya sea para preguntar, exponer una duda o hablar de un problema. El formulario permite notar inmediatamente cualquier anomalía. Su función es más operativa, reemplazando en parte al canal de correo electrónico tradicional. Todos los formularios son gestionados por el gerente de la sucursal, pero también llegan a la sede.

Todos los indicadores de satisfacción del cliente se supervisan, comparten y discuten internamente de forma continua: la Voz del Cliente se ha convertido en el corazón de la estrategia de Crédit du Nord.



# Solución

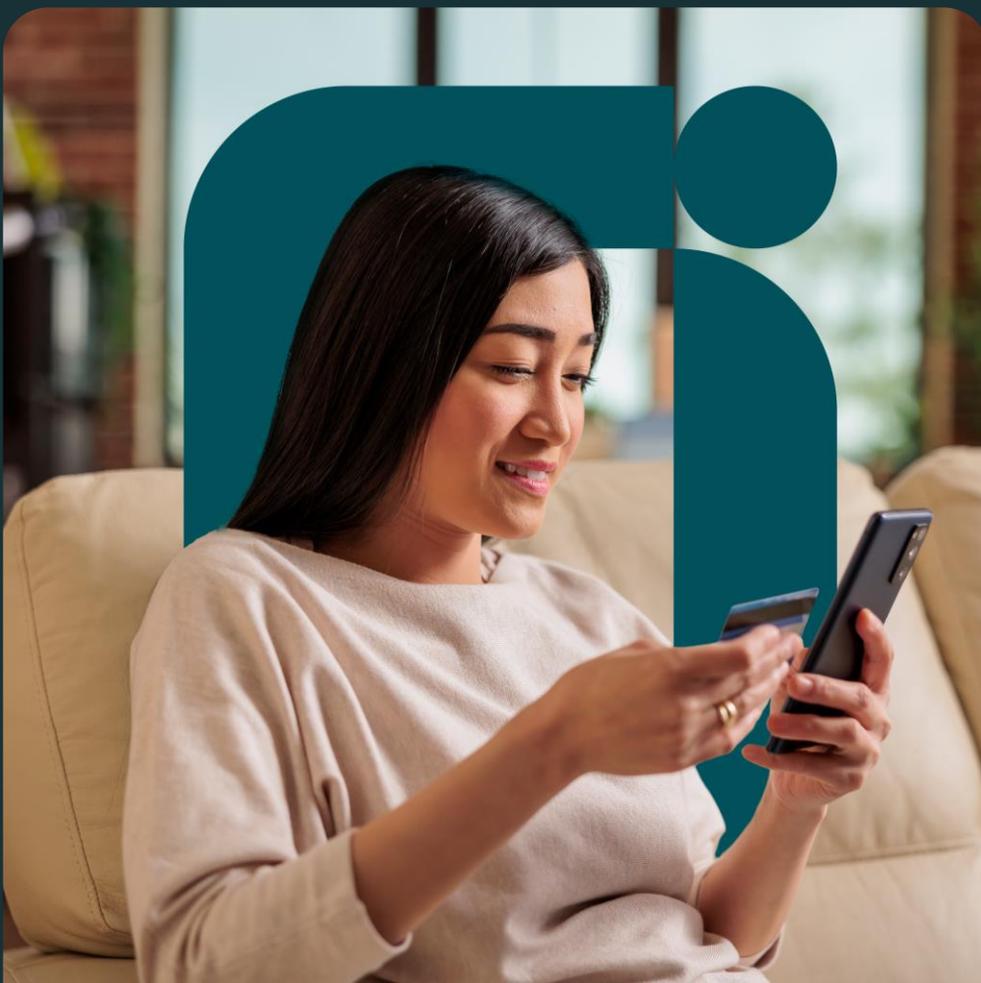


## La gestión y análisis de comentarios de los clientes

- **Incorporación de personal:** todos los gerentes de la sucursal y gerentes regionales recibieron capacitación a medida: en total, se organizaron más de 80 sesiones de formación. Todas las sucursales están conectadas con la solución Feedback Management que ha sido completamente personalizada para cada marca del grupo.



# Solución



- **Plataforma y dashboard:** los consultores pueden acceder a la plataforma y gestionar las solicitudes, con la posibilidad de pedir soporte al gerente de la sucursal en caso de necesidad. Gracias a los cuadros de mando, cada sucursal puede monitorizar la satisfacción del cliente y medir las mejoras resultantes de las acciones realizadas. Los indicadores también se revisan y discuten con el personal al menos una vez a la semana. El dashboard se personaliza con los resultados de cada sucursal y se actualiza constantemente para convertirlo en una herramienta cada vez más potente.
- **Alerta:** Cada alerta genera una acción a realizar en la plataforma Feedback Management. El número de alertas es configurable según la cantidad de solicitudes que se pueden procesar por cada sucursal.
- **Análisis semántico:** permite visualizar de forma inmediata las palabras más recurrentes, identificar puntos críticos, dividir comentarios e identificar rápidamente las prioridades y acciones a realizar.



# Resultados

## 100%

sucursales conectadas

- 5.000 usuarios activados.
- 96% de los comentarios manejados.
- 33.000 cuestionarios recogidos.
- 40.000 acciones derivadas de los comentarios de los usuarios.

## 55.000

Opiniones recibidas

- Las ventajas de **Skeepers Feedback Management**:
- **Habilidades técnicas** del personal y solidez del sistema.
- Flexibilidad en la **personalización** de la plataforma.
- Asociación con expertos en **análisis semántico**.
- **Eficacia** para mejorar el desempeño de los equipos en campo y los procesos de toma de decisiones del equipo directivo.



THE UGC SOLUTION SUITE

# Get real with your opinions

[Solicita una demo](#)

