

 Feedback Management

# Migliorare la gestione delle filiali e la customer satisfaction con la Voce del Cliente

CASE STUDY - CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

 Skeepers

  
NORD DE FRANCE



# Il cliente



Crédit Agricole Nord de France è una banca nata e attiva nel nord della Francia.

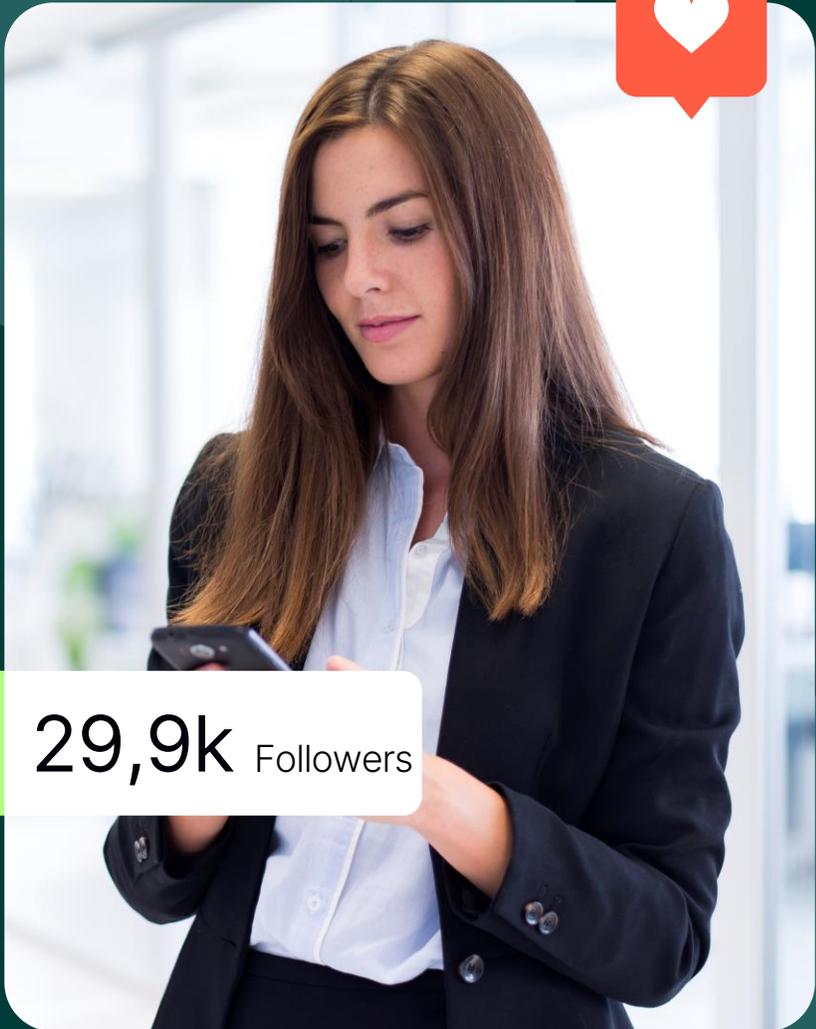
Con circa 3.000 dipendenti e 240 filiali, è la banca del 25% dei cittadini e del 30% delle imprese della Francia settentrionale.

Crédit Agricole Nord de France supporta attivamente le iniziative del territorio, ponendo i clienti al centro della sua strategia.

Dal 2014 utilizza la soluzione Feedback Management di Skeepers per raccogliere i feedback dei clienti e migliorare la relazione con loro su tutti i canali.

Nel corso degli ultimi anni ha intensificato i propri sforzi per rafforzare una strategia basata sulla Voce del Cliente.





29,9k Followers



### SETTORE

Banche & Assicurazioni



### SITO WEB

credit-agricole.fr



### CLIENTE DA

2014



### PRODOTTI

Feedback Management



### Alexis MOREAU

Responsabile Multichannel Customer Relations

Siamo in un settore altamente digitalizzato, ma la nostra scommessa è mantenere col cliente una relazione umana al 100%. Nel 2014, abbiamo avviato un progetto di analisi dei feedback grazie a Skeepers e dal 2020 il nostro impegno si è intensificato ulteriormente. Ora, prima di ogni progetto, valutiamo prima di tutto la Voce del Cliente.



# Le sfide



## Misurare e migliorare il Net Promoter Score

L'obiettivo dell'azienda era migliorare l'ascolto e la conoscenza del cliente per comprendere i punti di forza e le aree in cui migliorare.

Per raggiungere questi risultati, per Crédit Agricole Nord de France era indispensabile monitorare il punteggio **Net Promoter Score** per misurare il livello di soddisfazione. Oltre a monitorare questo dato, Crédit Agricole Nord de France voleva migliorarlo costantemente.



# Le sfide



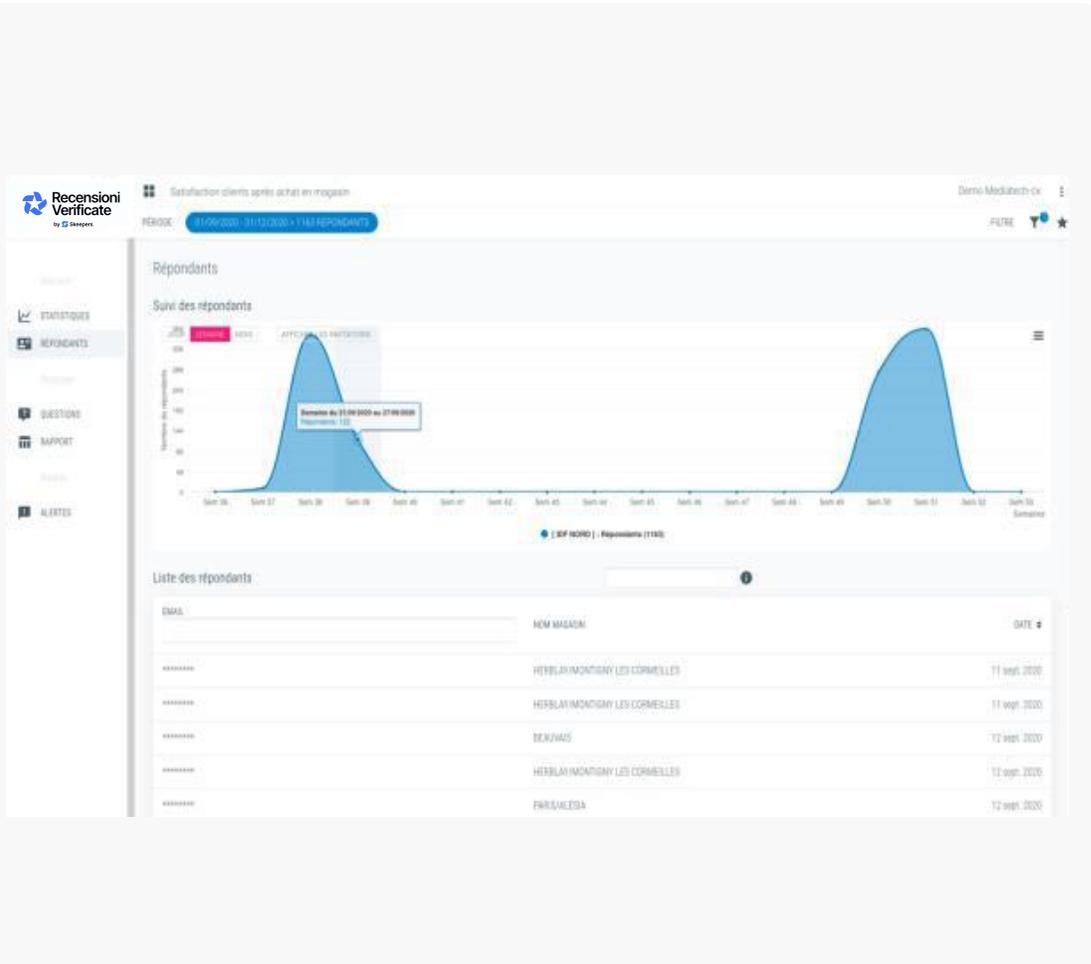
## Monitorare e gestire al meglio le filiali e la relazione col cliente

Per i manager di Crédit Agricole Nord de France era fondamentale conoscere la situazione delle filiali: come lo staff si interfaccia col pubblico, cosa può essere migliorato e per quale motivo i clienti si recano in filiale.

L'azienda cercava quindi uno strumento per misurare la soddisfazione del cliente subito dopo il contatto in filiale, analizzando tutti i feedback raccolti per migliorare le performance delle agenzie e la relazione con i clienti.



# Le soluzioni



## Un questionario con domanda NPS

La scala di valutazione utilizzata è neutra, così da non influenzare il cliente.

La domanda NPS in merito a quanto i clienti consiglierebbero il brand è fondamentale: i clienti che danno un punteggio di 9 o 10 sono i veri **Ambassador** di Crédit Agricole.

Prima di conoscere Feedback Management, Crédit Agricole Nord de France registrava un **tasso di risposta** del 12%. Con la soluzione Skeepers questo dato ha raggiunto il **18%**.

I questionari sono molto brevi, ma includono anche una **domanda a risposta aperta** in cui il cliente può lasciare un commento libero: una vera e propria miniera d'oro di informazioni!



# Le soluzioni



## Analizzare al 100% la Voce del Cliente

Tramite l'utilizzo di Feedback Management, Crédit Agricole Nord de France raccoglie e analizza i feedback dei propri clienti.

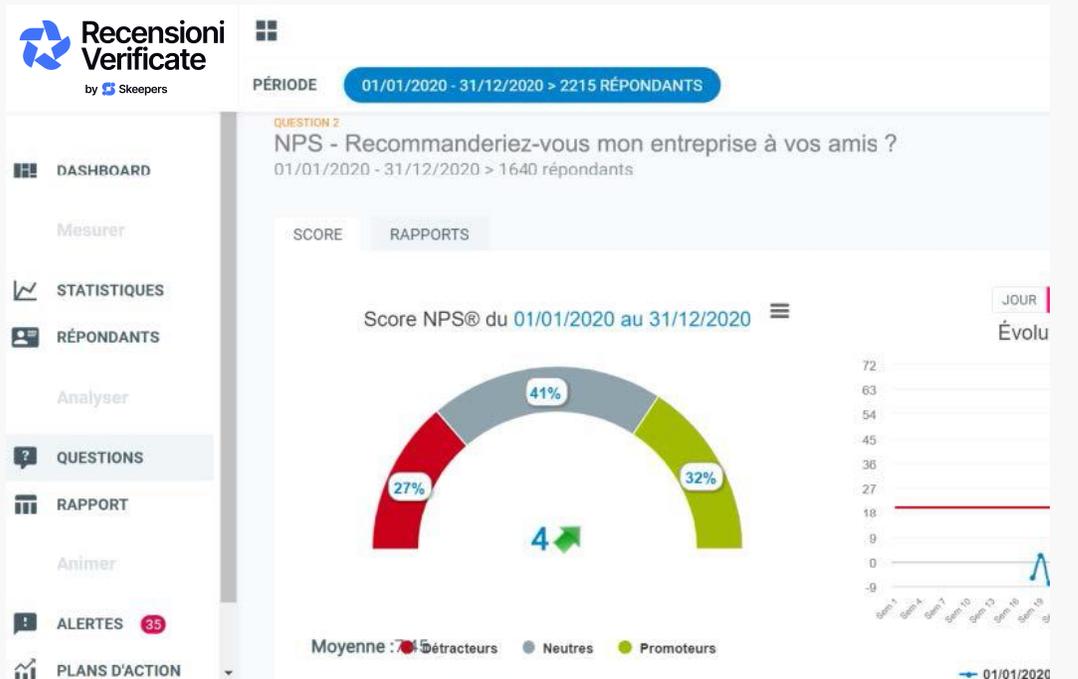
L'analisi semantica dei commenti permette l'identificazione delle aree da migliorare e dei punti di forza.

Grazie a questa analisi, i direttori di filiale sono in grado di intercettare e correggere le criticità ricorrenti per **creare una Customer Experience ottimale**, aiutare i collaboratori nella gestione degli appuntamenti e ottimizzare il loro lavoro.

Il risultato: clienti più soddisfatti e dipendenti più sereni.



# Le soluzioni



## Gestione e condivisione interna dei feedback

Ogni mese i manager ricevono una **comunicazione automatica** che mostra loro i risultati ottenuti quel mese e la loro evoluzione rispetto ai periodi precedenti. La comunicazione include anche un estratto dei commenti raccolti.

Quando un cliente dà un punteggio di 9 o 10, il manager riceve un **alert automatico di congratulazioni** con il commento del cliente.

I clienti insoddisfatti sono segnalati tramite alert e ricontattati **entro 48 ore**.

Le **dashboard** con tutti i report sono completamente personalizzabili e declinate in base a **regione, gruppo di filiali o filiale**.



# I risultati

**+62%**

Tasso di apertura  
delle email

**18%**

Tasso di  
risposta medio

**5.000**

Risposte al  
mese

**25.000**

Questionari inviati  
ogni mese



# I risultati

**+2,1 punti**

Aumento punteggio GMB

La raccolta dei feedback tramite questionari ha avuto un impatto positivo anche sul punteggio medio delle schede Google My Business delle filiali.

**+34 punti**

Aumento del punteggio NPS

Il Net Promoter Score è aumentato costantemente nei 6 anni di utilizzo di Feedback Management.



THE UGC SOLUTION SUITE

# Get real with your community

[Richiedi una demo](#)

