Feedback Management

In che modo Crédit du Nord ha creato una customer experience ottimale?

CASE STUDY – CRÉDIT DU NORD

Crédit du Nord

Skeepers

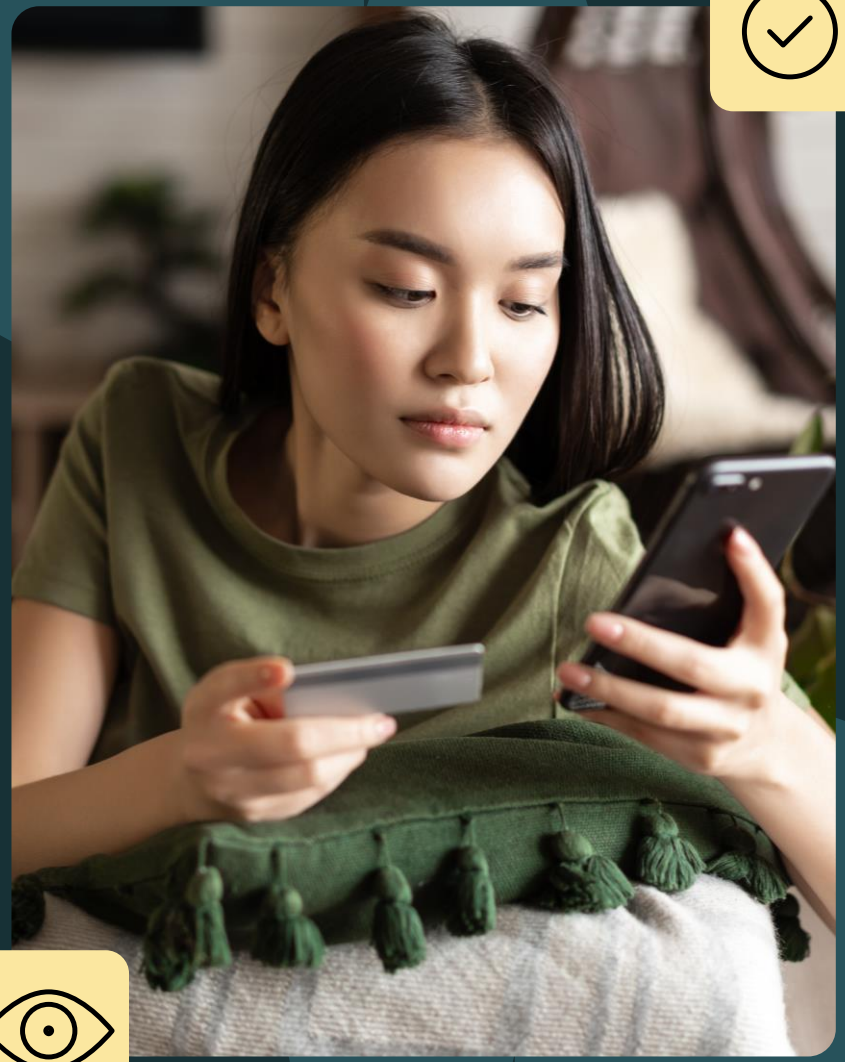
Il cliente

Crédit du Nord è uno dei principali gruppi bancari in Francia con 9 banche, 770 filiali e 8.400 dipendenti.

Il tratto distintivo del gruppo è la sua identità geografica: ogni regione è gestita dal suo management team e le singole filiali sono autonome in alcune decisioni.

Per Crédit du Nord la soddisfazione del cliente è un obiettivo fondamentale. Il brand cercava una piattaforma che potesse raccogliere e misurare la Voce del cliente in modo continuo ed efficace.

Rivolgendosi a Skeepers Feedback Management, Crédit du Nord voleva migliorare la soddisfazione dei suoi clienti, a livello globale e regionale, attraverso una raccolta e un'analisi avanzata dei feedback ricevuti.



SETTORE

Banche & Assicurazioni

SITO WEB

www.credit-du-nord.fr

SKEEPERS CLIENTE DAL

2021

PRODOTTI SKEEPER

Feedback Management

Stéphane Ducrocq

Customer Experience Director

Uno dei principali vantaggi dei questionari è arricchire e migliorare il nostro customer journey con i commenti degli utenti. Inoltre, quando visitiamo una filiale, possiamo vedere immediatamente i risultati degli ultimi 3 mesi, così da avere una panoramica sulla soddisfazione dei clienti di Crédit du Nord sia a livello globale sia locale.

Le soluzioni

Il programma la Voce del cliente

Oltre a misurare il livello di soddisfazione, la Voce del cliente diventa uno strumento marketing: ogni questionario compilato dà la possibilità di connettersi con un cliente più ricettivo e pronto all'ascolto.

- **Relationship survey:** fornisce una panoramica sulla qualità percepita dal cliente. Il questionario viene inviato ogni settimana a una selezione di clienti in modo da coprire l'intero parco clienti due volte all'anno. Il questionario comprende domande su 5 KPI (CSAT, NPS, loyalty...) e 10 domande personalizzate in base alle risposte del cliente.

Le soluzioni

- **Un web form accessibile dall’area personale:** i clienti possono accedere al form online cliccando sul relativo bottone presente nella loro area personale. Questo dà loro modo di contattare in modo semplice e veloce il loro consulente per una domanda, un dubbio o un problema. Il form permette di accorgersi immediatamente di eventuali anomalie. La sua funzione è più operativa, sostituendo in parte il canale dell’email tradizionale. Tutti i form sono gestiti dal manager della filiale ma arrivano anche alla sede centrale.

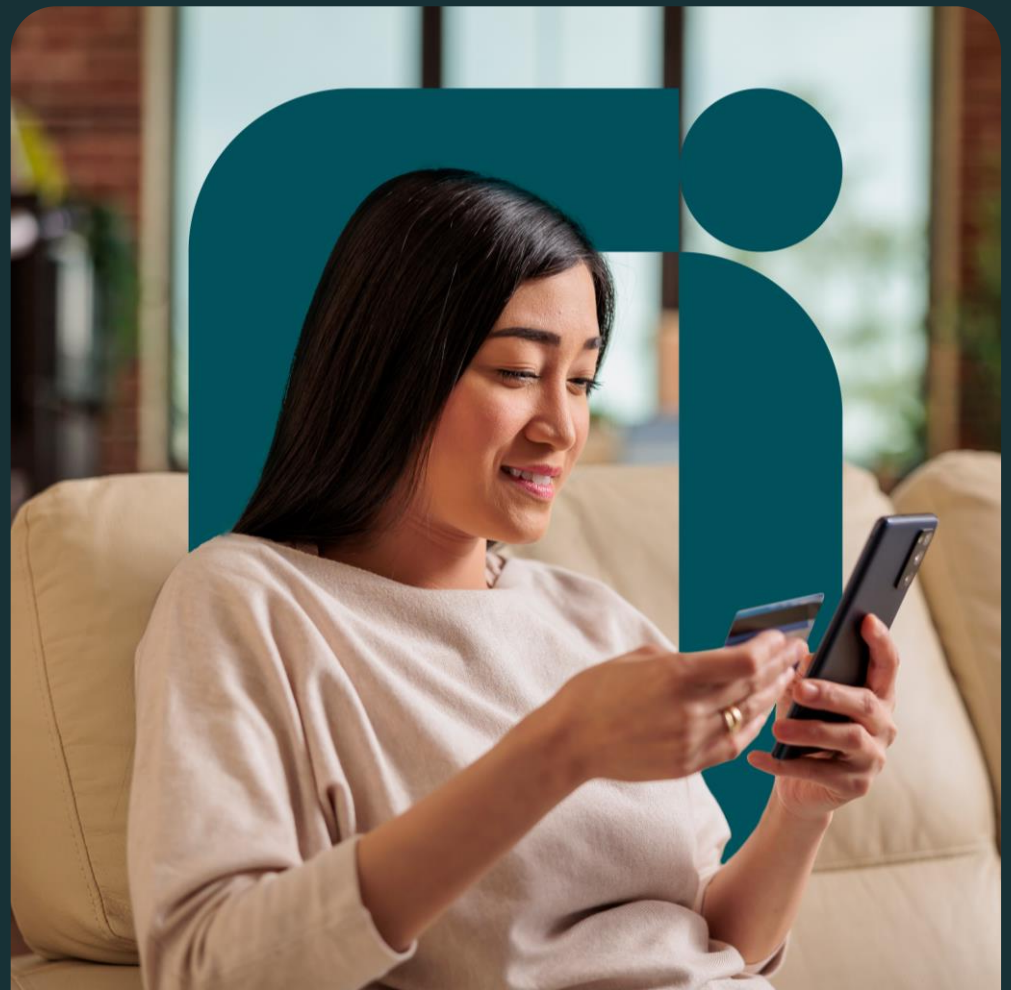
Tutti gli indicatori della customer satisfaction sono monitorati continuamente, condivisi e discussi internamente: la Voce del cliente è diventata il cuore della strategia di Crédit du Nord.

Le soluzioni

La gestione e l’analisi dei feedback dei clienti

- **Staff onboarding:** tutti i manager di filiale e direttori regionali hanno ricevuto una formazione su misura: in tutto sono state organizzate più di 80 sessioni formative. Tutte le filiali sono connesse con la soluzione Feedback Management che è stata completamente personalizzata per ciascun brand del gruppo.

Le soluzioni



- **Piattaforma & dashboard:** i consulenti possono accedere alla piattaforma e gestire le richieste, con la possibilità di richiedere supporto al manager di filiale in caso di necessità. Grazie alle dashboard ogni filiale può monitorare la customer satisfaction e misurare i miglioramenti scaturiti dalle azioni intraprese. Gli indicatori sono inoltre rivisti e discussi con lo staff almeno una volta a settimana. La dashboard è personalizzata con i risultati di ogni filiale ed è aggiornata costantemente per renderla una strumento sempre più potente.

- **Alert:** ogni alert genera un'azione da eseguire sulla piattaforma Feedback Management. Il numero di alert è configurabile in base alla quantità di richieste che è possibile processare per ogni filiale.

- **Analisi semantica:** permette di visualizzare immediatamente le parole più ricorrenti, individuare i punti critici, suddividere i commenti e identificare in modo agile e veloce le priorità e le azioni da intraprendere.

CASE STUDY – CRÉDIT DU NORD

I risultati

- **5.000** utenti attivati.
- **96%** dei feedback gestiti.
- **33.000** questionari raccolti.
- **40.000** azioni scaturite dai commenti degli utenti.

I vantaggi di Skeepers Feedback Management:

- **Abilità tecniche** dello staff e solidità del sistema.
- Flessibilità nella **personalizzazione** della piattaforma.
- Partnership con esperti di **analisi semantica.**
- **Efficacia** per migliorare le performance dei team sul campo e i processi decisionali del team manageriale.

100%

Filiali connesse

55.000

feedback ricevuti
(tramite web form)

THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your opinions

Richiedi una demo