



FNAC Attitude forme ses techniciens en toute flexibilité

Filiale de la Fnac, Fnac Attitude assure l'assistance téléphonique après-vente sur les produits techniques de la Fnac, en France et en Suisse romande. Pour traiter les 800 000 demandes d'assistance annuelles, outre la mise en place d'une base de connaissances qui accompagne

les techniciens dans le traitement des appels, des formations ont été proposées pour renforcer et élargir les compétences de ces derniers. Dans ce cadre, la solution d'évaluation en ligne Epistema a été mise en place et les questionnaires formatifs diffusés par ce biais ont connu

dès le départ un réel succès auprès des techniciens, qui ne manquent jamais de répondre aux deux questionnaires mensuels sur les produits Fnac.

Face au succès rencontré par la solution, la direction a décidé de l'intégrer à son processus de recrutement. Convaincues par ses possibilités d'exploitation, d'autres entités du SAV s'intéressent désormais à la solution, ce qui devrait permettre de mutualiser la base de questionnaires du groupe et d'encourager le partage d'expérience. ■

L'équipe ne fait que se renforcer en compétence. L'impact de cette démarche d'amélioration de la qualité est indéniablement positif sur la satisfaction client."

Fayçal Benabdallah,

Responsable de la coordination technique, Fnac Attitude

ENJEU

- › Assurer la qualité de l'accueil client et des délais rapides de résolution des problèmes

SOLUTION

- › Epistema Assessment Server

BÉNÉFICES

- › Simplicité d'utilisation
- › Étendue des capacités de création de questionnaires
- › Flexibilité des horaires de formation
- › Possibilités d'exploitation