

FOCUS / SERVICE RELATIONS CLIENTS

communication

jeu. 14/09/2017 08:23

À :mistral-habitat <mistral-habitat@mistral-habitat.fr>;

En action depuis deux mois déjà !

Plus de 10 000 appels téléphoniques traités depuis l'ouverture le 3 juillet. Focus sur les statistiques marquantes de l'activité.



Chiffres clés

L'activité du service a été importante lors de ces deux premiers mois. Voici quelques chiffres clés :

- Nombre d'appels : 11930
- Nombre moyen d'appels par jour : 284
- Pourcentage d'appels pris : 85,4%
- Temps moyen d'attente : 24,5 s.
- Durée moyenne d'un appel : 2m30
- Taux de transfert : 23%

Transversalité

Après un début d'activité sur les chapeaux de roue, le Service Relations Clients fourmille d'idées pour optimiser et moderniser ses actions au quotidien. N'hésitez pas à leur faire de propositions, car c'est ensemble que nous pourrons vraiment nous améliorer !

Sa mission : améliorer la qualité de service pour nos locataires et aussi...pour les agents de MISTRAL habitat ! Au-delà de la réception des appels, le Service Relations Clients travaille au quotidien dans nombre de domaines pour faciliter la vie des autres services.