



# 6 COMPÉTENCES NÉCESSAIRES aux agents omnicanal

## STATISTIQUES DU CENTRE DE CONTACT

87%

des clients pensent que les marques doivent travailler davantage à la création d'une expérience client consistante et uniforme

74%

des clients utilisent 3 canaux ou plus pour accéder au service client

37%

s'attendent à pouvoir contacter le même agent sur chaque canal

## LES 6 COMPÉTENCES



### Proximité du client

Faire en sorte que chaque client se sente unique pour maximiser l'expérience client avec l'entreprise, s'assurant ainsi de l'engagement et la fidélité du client. Prendre contact avec les clients de manière personnalisée quel que soit le point de contact.



### Grande connaissance du produit

Comprendre clairement les produits ou les services proposés, et faire comprendre l'idée au client de manière simple, claire et concise. Des agents compétents et informés donnent aux clients un sentiment de confiance et assurance dans le produit ou service qu'ils proposent.



### Compétences analytiques

Identifier les problèmes et les obstacles et proposer des solutions efficaces et appropriées aux problèmes du client. Esprit critique et capacité de transformer les connaissances acquises en information permettant aux agents de comprendre les attentes du client.



### Empathie

Montrer de l'empathie et créer un lien émotionnel avec les clients pour apporter un côté humain à l'interaction. Adapter chaque conversation aux besoins individuels de chaque client spécifique afin de les convertir en ambassadeurs de la marque sur le long terme.



### Proactivité

Anticiper les besoins du client, planifier les actions et offrir un soutien au bon moment et pour une bonne raison. Contacter les clients en prenant les bonnes décisions en temps réel pour augmenter les résultats à la fois de la productivité et du rendement.



### Communication claire

Avoir des compétences de communication et linguistiques excellentes, à la fois orales et écrites. Ne pas chercher à gérer tous les canaux de communication, mais se concentrer sur ceux où les agents apportent des réponses claires, concises et correctes.

## Agents omnicanal

### DES AGENTS INCROYABLE QUI:



Gèrent toutes les interactions



S'identifient aux clients



Offrent la meilleure expérience client

#### Sources

ICMI Research - Optimizing Voice in the Global Contact Center  
Ben Davis, Econsultancy - Omnichannel customer service

This document is intended for information purposes only. The information of this document is subject to change without notice and does not represent a commitment of Altitude Software in the future.

© Altitude Software SA. All rights reserved.  
online@altitude.com | www.altitude.com