



TÉMOIGNAGE CLIENT

MARIE RUSZKIEWICZ

Conseillère Formation à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aube



“ Comme c'est instantané ça évite que les gens oublient de réserver ”

Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Marie Ruszkiewicz, Conseillère Formation au sein de la CMA. Je suis donc en charge du développement de la formation pour les artisans.

Depuis quand utilisez-vous la solution de prise de rendez-vous en ligne ?

Nous avons commencé à utiliser la solution de prise de rendez-vous en ligne d'Agendize en Janvier 2019.

En réponse à quel besoin ?

Nous proposons aux artisans des formations payantes avec possibilité de prise en charge à 100%. Nous avons donc besoin d'optimiser la gestion des inscriptions à ces formations.

Comment gériez-vous les rendez-vous avant cela ?

Les gens prenaient contact ou se renseignaient sur le site internet, puis nous leur faisons parvenir par courrier ou par e-mail une fiche d'inscription qu'ils devaient nous compléter et nous retourner. C'était un processus long et la déperdition de clients était assez importante.

Comment vos clients ont accès à la prise de rendez-vous en ligne ?

Sur notre site internet principalement, ainsi que sur tous nos mailings.

Quels sont les bénéfices de la prise de rendez-vous en ligne pour vous et vos équipes ?

Le principal avantage c'est que les gens réservent tout de suite. En effet, une fois que nous avons eu l'artisan au téléphone, nous lui envoyons le lien de

prise de rendez-vous dans la demie-heure suivante, et il peut faire sa réservation en quelques clics. Comme c'est instantané ça évite que les gens oublient de réserver, réfléchissent et puis finalement ne réservent pas. Comme il n'y a pas de démarches administratives longues à faire en amont de la formation cela facilite grandement les réservations.

En interne c'est également un plus en termes de gestion des rendez-vous, car c'est plus facile à traiter.

Pensez-vous que la mise en place de la prise de rendez-vous en ligne a amélioré la vision que vos employés ont du digital ?

Cette solution a été bien accueillie par l'ensemble de l'équipe, puisque ça n'a pas changé nos habitudes immédiates. Au contraire, cette solution nous a facilité la tâche, puisque nous avons connaissance de la disponibilité des créneaux en temps réel.

Votre coup de coeur dans l'outil ?

Le côté pratique, la simplicité d'utilisation et la réactivité. Les gens peuvent réserver en dehors des horaires et rapidement.

Pour finir, comment qualifieriez-vous l'accompagnement de l'équipe Agendize sur ce projet ?

Très bien. Grâce à l'équipe Agendize nous avons adapté la solution à notre structure en affinant ce qui pouvait être un peu bloquant ou ralentissant sur les premières demandes. Nous avons notamment affiné les informations qu'on demandait aux artisans, à l'aide de formulaires spécialisés. ■