

# **Les trois niveaux d'assistance client à distance**

# Table des matières

<b>I. Téléassistance</b>	<b>3</b>
A. Téléassistance dans un centre d'appel.....	3
B. Rôle du conseiller dans la téléassistance.....	4
<b>II. Exercice : Quiz</b>	<b>6</b>
<b>III. Trois niveaux d'assistance client à distance</b>	<b>7</b>
A. Apporter une assistance au client .....	8
B. Niveau 1 : la téléassistance .....	11
C. Niveau 2 : l'assistance intermédiaire .....	12
D. Assistance technique spécialisée .....	13
<b>IV. Exercice : Quiz</b>	<b>14</b>
<b>V. Essentiel</b>	<b>15</b>
<b>VI. Auto-évaluation</b>	<b>15</b>
A. Exercice .....	15
B. Test.....	16
<b>Solutions des exercices</b>	<b>16</b>

## I. Téléassistance

### Contexte

La technologie ne cesse d'évoluer et les consommateurs ont de plus en plus besoin d'assistance afin de simplifier l'utilisation des produits ou services plus ou moins complexes. Les téléconseillers ont pour rôle de gérer au mieux les demandes, les problèmes et résoudre les incidents des clients via différents canaux étant mis à leurs dispositions.

L'assistance client intervient après l'achat et permet de résoudre différents incidents informatiques, des défauts de fabrication, de panne et éventuellement une mise en relation avec des professionnels spécialistes pouvant diagnostiquer ou régler le problème.

Nous aborderons dans ce cours le rôle du téléconseiller dans l'assistance client ainsi que les trois niveaux d'assistance en fonction du degré de complexité du problème à résoudre :

<b>Niveau 1 LA TÉLÉASSISTANCE</b>	<b>Niveau 2 LA TÉLÉASSISTANCE INTERMÉDIAIRE</b>	<b>Niveau 3 L'ASSISTANCE TECHNIQUE SPÉCIALISÉE</b>
<b>S'il s'agit d'un problème basique</b> → Le téléconseiller pourra résoudre le problème via la téléassistance.	<b>Si le problème n'est pas résolu ou que celui-ci est plus complexe</b> → Le téléconseiller pourra utiliser la téléassistance intermédiaire en prenant le contrôle sur l'ordinateur du client.	<b>Si le problème n'est toujours pas résolu ou que celui-ci s'avère très complexe</b> → Le téléconseiller pourra alors proposer une prise de rendez-vous avec un technicien.
Exemple : installer une box Internet.	Exemple : un logiciel qui ne parvient pas à être installé sur un PC.	Exemple : l'intervention d'un technicien pour l'installation de la fibre sur une ligne Internet.

### A. Téléassistance dans un centre d'appel

#### Rappel Les centres de relation client

Un centre de relation client est la structure qui gère l'ensemble des interactions à distance entre une entreprise et ses clients/prospects.

Elle intervient sur tout ou sur une partie du parcours d'achat avec pour objectif principal la satisfaction du client et le développement de sa valeur.

#### Fondamental La téléassistance dans le centre de relation client

Les téléconseillers doivent répondre à différentes demandes clients de tout type et chaque phase du parcours d'achat (avant, pendant et après).

L'assistance client concerne les demandes effectuées après l'achat.

Le téléconseiller doit répondre aux demandes clients, lui apporter des informations complémentaires, lui fournir un savoir-faire afin de l'aider utiliser ou mettre en œuvre le produit ou service.

**Définition** **Téléassistance**

La téléassistance, l'assistance en ligne ou encore l'assistance à distance, correspond à l'action ou service qui permet d'aider à distance des utilisateurs, d'un système ou d'un produit, à l'aide d'un moyen de télécommunication.

La majorité des entreprises aujourd'hui dispose d'un service permettant d'apporter assistance aux clients. Le terme « *support technique* » désigne l'assistance à distance qui est apportée par des techniciens aux clients d'un produit ou service. Le terme englobe donc toutes les méthodes et les outils dédiés à cet effet.

Le support technique peut également s'appeler hotline, téléassistance, service technique, service après-vente, etc. Quel que soit son nom, ce service est incontournable pour une entreprise qui relève d'un certain niveau de complexité au niveau de l'offre.

**Exemple**

Les entreprises dans l'informatique, la téléphonie, l'automobile ou l'électroménager.

Néanmoins, quelle que soit l'activité de l'entreprise, le but est de fournir au client toutes les informations pour lui permettre l'utilisation de l'offre achetée et de le mettre en relation avec un technicien si besoin.

**Exemple**

Une entreprise qui commercialise des logiciels informatiques doit obligatoirement proposer un support technique pour résoudre des problèmes plus ou moins complexes liés aux différents logiciels.

## B. Rôle du conseiller dans la téléassistance

### Le conseiller dans la téléassistance

Les téléconseillers sont amenés à gérer des demandes clients à distance de différentes natures. Par exemple :

- Répondre à une demande de renseignements clients ou prospects
- Prendre en charge des réclamations clients
- **L'assistance technique (résoudre un problème technique à distance)**
- **Des demandes d'interventions (planifier et organiser une demande d'intervention)**
- Le suivi ou la prise de commande

Le téléconseiller n'est pas un spécialiste dans le domaine qu'il commercialise mais il peut néanmoins résoudre certains problèmes peu complexes, courants, et porter ainsi assistance aux clients.

### La téléassistance multicanale

#### L'utilité du logiciel CRM dans l'assistance technique

Le CRM (ou le logiciel de gestion de la relation client) permet de gérer les interactions et les relations avec les clients. Cet outil est donc fondamental au téléconseiller afin de gérer au mieux les différents incidents et ainsi avoir accès aux données associées à l'ensemble des interactions.

Ces logiciels vont aider les téléconseillers afin de n'avoir à naviguer que sur un seul outil pour rechercher ou saisir les informations et traiter les demandes clients. Cela va permettre ainsi de réduire les erreurs et de répondre plus rapidement et efficacement aux clients.

## Les canaux utilisés dans le téléconseiller

**Le téléphone** est le canal utilisé par 80 % des consommateurs en service après-vente. Le client aboutit la plupart du temps sur une boîte vocale à partir de laquelle il est redirigé, en fonction de sa demande, vers le téléconseiller concerné.

La voix et l'échange téléphonique permettent de conserver un contact humain avec l'entreprise.

Afin de veiller à la satisfaction des clients, l'objectif est d'avoir un taux de décrochage maximal et un temps d'attente minimal.

Il existe également des *click to call* (boutons pour appeler) sur le site Internet où le client pourra être rappelé par un téléconseiller afin d'éviter les temps d'attente.

**Le mail** peut aussi être utilisé par les entreprises afin d'échanger avec le client à distance. Cet outil reste en revanche moins utilisé, car les délais de réponses peuvent être plus longs et il sera plus difficile de comprendre le problème du client par écrit.

Les clients contactent également l'entreprise par écrit via des **messages instantanés** depuis le site Internet (*click to chat*). Un conseiller répond en direct par écrit. Les clients peuvent privilégier le tchat, car il apporte une réponse rapide et personnalisée aux questions.



## Définition Chatbot

Au niveau le plus fondamental, un chatbot est un programme informatique qui simule et traite une conversation humaine (écrite ou parlée), permettant aux humains d'interagir avec des terminaux digitaux comme s'ils communiquaient avec une personne réelle.

**Le chatbot** garantit une expérience cohérente de support technique pour les clients. Il est disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour aider les clients à résoudre les problèmes les plus courants.

Exemple Chatbot du site d'Orange

## Djingo, le chatbot d'Orange

En quoi puis-je vous être utile à présent, sur votre facture ?

Moi

comment débloquer mon téléphone ?



Djingo

Pour vous répondre avec précision, j'ai besoin d'en savoir un peu plus...  
Sur quoi puis-je vous aider ?

**Un mobile bloqué (Code PUK/PIN)**

**Une ligne restreinte**

**Un forfait bloqué (changer d'offre)**



Saisissez votre message



Exercice : Quiz

[solution n°1 p.17]

Question 1

L'assistance client concerne les demandes effectuées :

- Avant l'achat
- Pendant l'achat
- Après l'achat

Question 2

Le support technique permet de :

- Porter assistance aux clients
- Gérer les factures clients
- Relancer les clients inactifs
- Résoudre des problèmes clients en lien avec leurs achats
- Prospecter de nouveaux clients

Question 3

L'assistance technique est réservée uniquement pour les entreprises dans le domaine de l'informatique et la technologie.

- Vrai
- Faux

Question 4

Le CRM permet de mieux gérer l'assistance client.

- Vrai
- Faux

Question 5

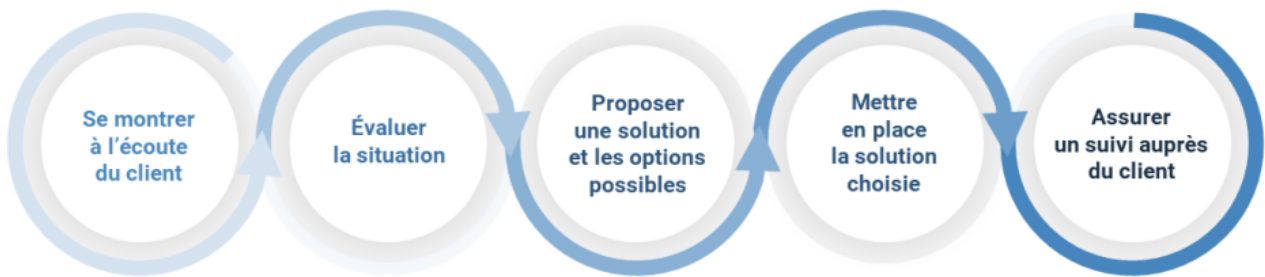
Sélectionnez le canal le plus utilisé par les consommateurs en service après-vente.

- Téléphone
- E-mail
- Magasin
- Forum
- Visioconférence
- Chatbot

### III. Trois niveaux d'assistance client à distance

## A. Apporter une assistance au client

**Méthode** Les étapes de la prise en charge



### 1. Se montrer à l'écoute du client

La première étape est simplement de se montrer à l'écoute du client. Quel que soit canal utilisé par le client, le téléconseiller doit prendre le temps d'écouter entièrement le problème rencontré. Il devra également se montrer *empathique* par rapport à la frustration du client.

### 2. Évaluer la situation

Après avoir écouté la difficulté du client exposé, le téléconseiller devra repérer les points clés et lui demander si nécessaire des précisions et des informations supplémentaires pour bien diagnostiquer son problème. Le téléconseiller devra évaluer le degré de complexité du problème afin de définir le niveau d'assistance qu'il devra utiliser pour résoudre le problème du client.

### 3. Proposer une solution et les options possibles

Une fois que le téléconseiller a pris en compte l'ampleur de la situation, il doit proposer au client la solution la plus pertinente qui doit inclure plusieurs options lorsque cela est possible.

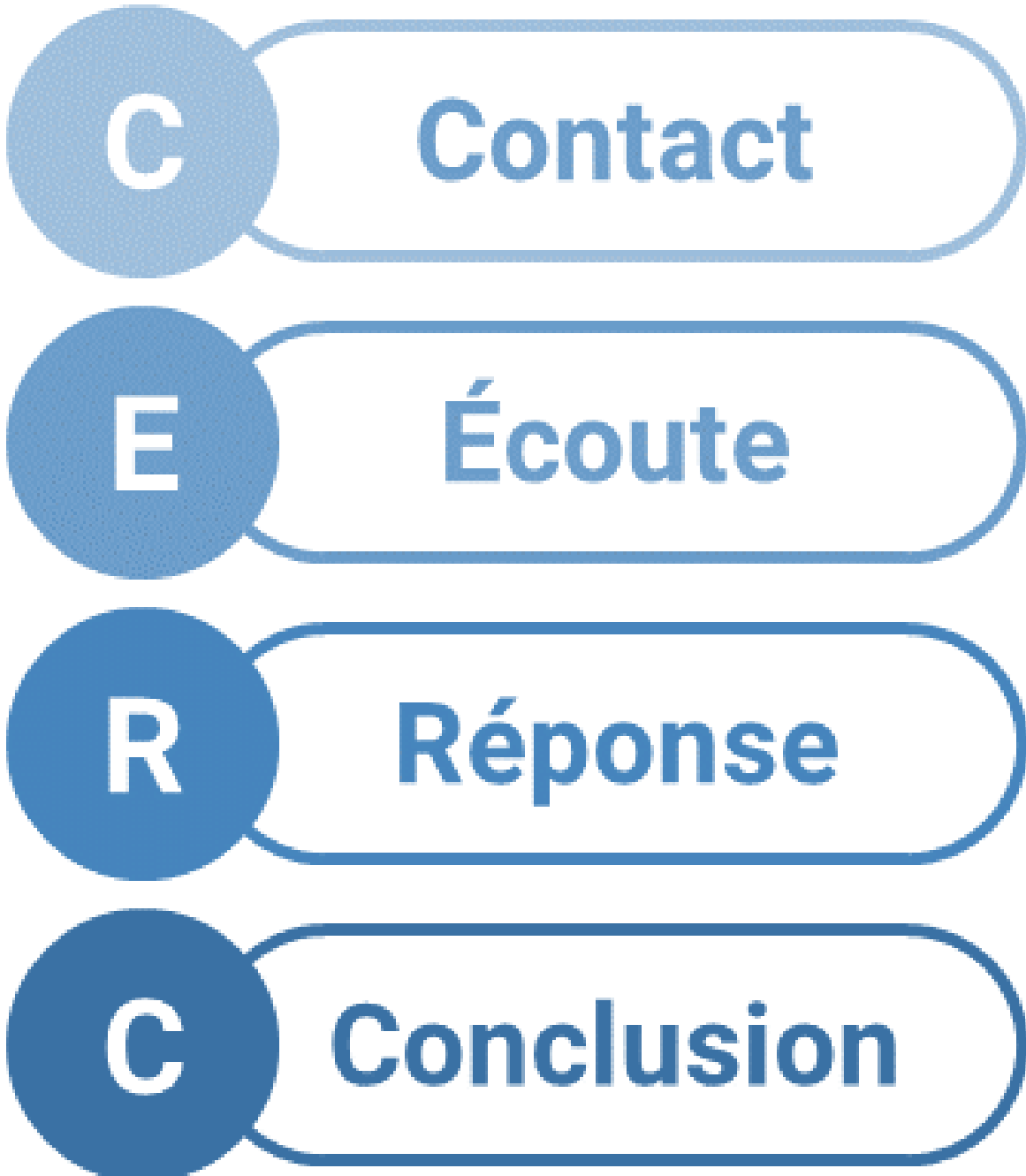
### 4. Mettre en place la solution choisie

Cette étape consiste à mettre en place concrètement la solution retenue par le client, et de la manière qui aura été convenue. Quand un client prend le temps de contacter une entreprise parce qu'il rencontre un problème, il offre ainsi à l'entreprise une chance de « *se rattraper* ». C'est pourquoi il est important de considérer ces problèmes comme des opportunités pour améliorer leurs services et montrer à leurs clients qu'elles sont dignes de leur confiance.

### 5. Assurer un suivi auprès du client

Il est très important d'assurer ensuite un suivi auprès des clients, afin de vérifier que le problème est bien résolu et qu'ils sont satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue. Cette étape montre aux clients que l'entreprise prend tout à fait en considération leurs problèmes et apporte une meilleure expérience client.



**Rappel** CERC

La méthode CERC est utilisée pour la réception d'un appel. Cette méthode classique peut s'utiliser afin d'apporter assistance au client par téléphone. Afin de pouvoir résoudre le problème du client, le téléconseiller devra bien l'écouter et lui poser les questions pertinentes permettant d'identifier son problème ainsi que son degré de complexité.

**Exemple**

**Contact** : le téléconseiller : « *Bonjour, je suis Benjamin de la société X. En quoi puis-je vous aider ?* »

**Écoute** : le client : « *Bonjour, je viens de recevoir ma box et je viens de l'installer mais je n'ai pas Internet sur la télévision.* »

**Réponse** : le téléconseiller « *Très bien Monsieur X. Nous allons voir cela ensemble. Pour commencer, pouvez-vous me confirmer votre identité et votre numéro client, etc.* » (Le client confirme bien son identité)

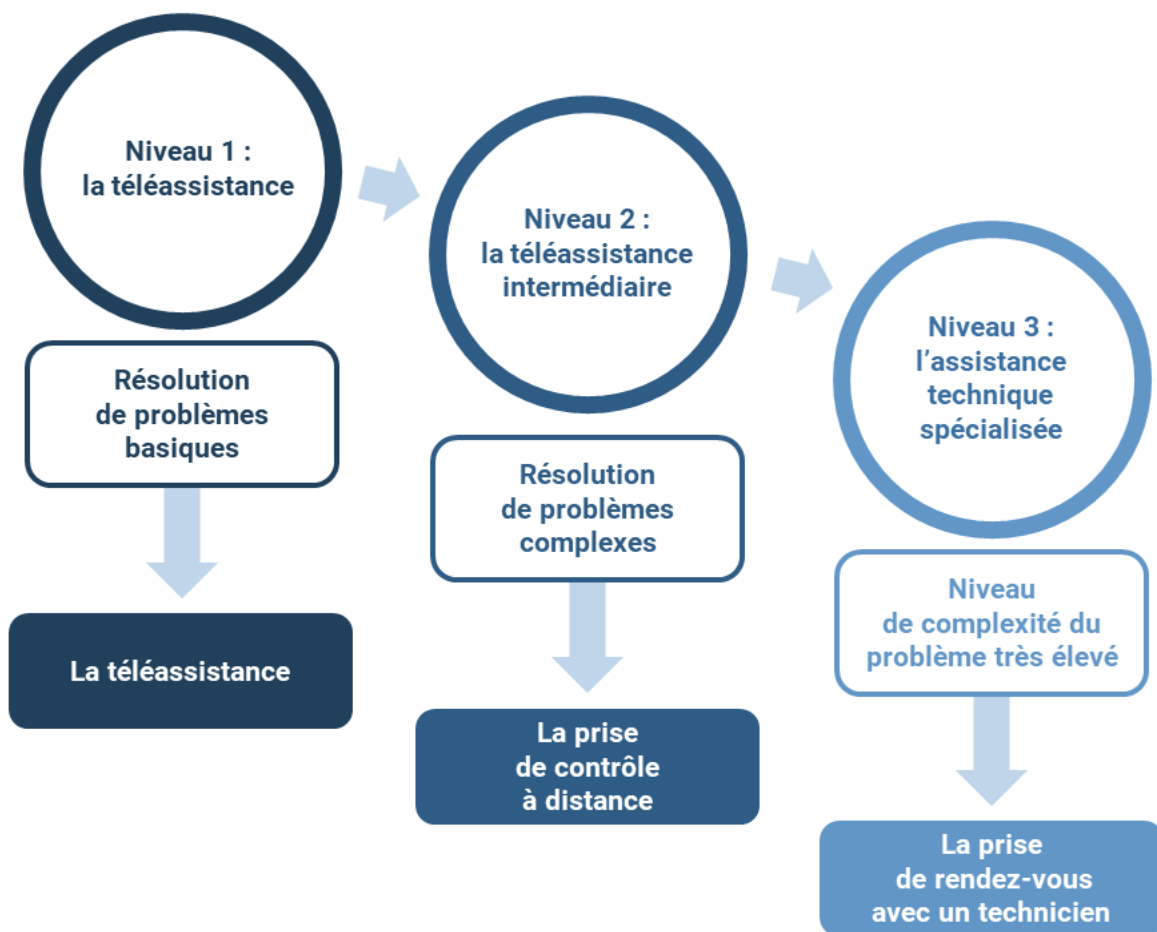
Le téléconseiller : « *Afin de pouvoir diagnostiquer votre problème, pouvez-vous m'indiquer si votre box est branchée par câble ou par wifi ? Le bouton vert de la box est-il bien allumé ? etc.* »

Le téléconseiller doit diagnostiquer le problème afin de pouvoir comprendre s'il s'agit d'un problème peu complexe qu'il pourra résoudre au niveau 1 en lui portant assistance à distance, au niveau 2 en prenant le contrôle sur son téléviseur et/ou au niveau 3 en programmant un rendez-vous avec un technicien.

**Conclusion** : le téléconseiller : « *Le problème est-il bien résolu ? Si c'est le cas, je vous remercie pour votre patience et votre fidélité. Afin d'évaluer votre satisfaction concernant notre échange et la résolution de votre problème, vous pourrez répondre à une enquête de satisfaction que vous recevrez par e-mail. Je vous souhaite une excellente journée.* »

**Afin d'évaluer, de diagnostiquer et de résoudre les problèmes des clients, nous allons détailler les trois niveaux d'assistance.**

**Les trois niveaux d'assistance client à distance :**



## B. Niveau 1 : la téléassistance

S'il s'agit d'un problème peu complexe et général, le téléconseiller pourra résoudre directement le problème à distance par téléphone avec le client en lui indiquant les manipulations à effectuer.

Le téléconseiller peut proposer au client de procéder à la désinstallation du matériel et à sa réinstallation. Il devra, bien entendu, le guider dans les manipulations à effectuer.

**Le téléconseiller prendra en charge le client au niveau 1 à l'aide de la téléassistance.**

### **Fondamental** La prise en charge du client au niveau 1

Le client contacte l'assistance par téléphone ou par mail habituellement. C'est à cette phase qu'est ouverte une fiche (fiche contact concernant la demande du client ou ticket d'incident) dans laquelle sont saisies les données relatives au traitement de la demande et de l'historique du dossier pour faciliter la gestion du problème. Dans ce niveau, le téléconseiller devra donc accompagner le client et résoudre ces pannes et incidents de moindre gravité à distance.

### **Définition** Ticket

*Les demandes d'assistance sont souvent désignées, dans le domaine l'assistance, par le mot « ticket ».*

### Les missions du téléconseiller dans la téléassistance

Le téléconseiller doit pouvoir accompagner le client sur la découverte d'un produit ou d'un service, sa mise en œuvre ou son utilisation. Il devra fournir un complément de savoir-faire selon le type de produit et le secteur, pour aider le client à l'utilisation ou à la mise en œuvre du produit ou du service.

Pour lui répondre, le téléconseiller a accès, à partir du logiciel CRM, à :

- L'identification du client (nom, adresse, e-mail, etc.)
- L'identification de la commande (numéro de commande, détail de la commande, conditions commerciales, etc.)
- L'identification de ses achats (matériel, produits achetés, références, etc.)

Le téléconseiller devra :

**Identifier la problématique du client** (le problème du client et son degré de complexité) : la majorité des problèmes rencontrés sont des problèmes basiques et courants.

### **Exemple**

Chez les fournisseurs d'accès à Internet, les appels en SAV concernent majoritairement des difficultés à l'installation de la box et des dysfonctionnements de réseau Internet.

**Définir la priorité** : le téléconseiller devra questionner le client afin de comprendre ses attentes et ses priorités.

### **Exemple**

Le téléconseiller devra chercher à savoir quelles sont les priorités du client concernant un dysfonctionnement d'Internet.

**Utiliser les outils et les procédures prédéfinies** : afin de pouvoir accompagner le client et l'aider à résoudre un problème, le téléconseiller devra en plus du CRM avoir accès à des outils spécifiques permettant de maîtriser certains aspects techniques :

- **Une liste de questions prédéfinies** : des questions préparées afin de pouvoir diagnostiquer le problème de façon précise.
- **Des guides ou manuels d'utilisation** : des documents permettant de faciliter l'installation ou l'utilisation d'une machine, d'un objet d'un logiciel ou tout autre appareil.

Grâce à ces outils, le téléconseiller pourra donc diagnostiquer le problème et si celui-ci est courant ou peu complexe, il pourra ainsi le résoudre à distance à l'aide de ses connaissances ou de guides/manuels d'utilisations.

**Complément**

Le téléconseiller doit bien maîtriser le logiciel CRM et faire le lien avec les différents canaux de contacts clients (téléphone, e-mail, site Internet etc.) si cela est nécessaire.

**C. Niveau 2 : l'assistance intermédiaire**

Si le niveau 1 ne suffit pas ou qu'il s'agit d'un problème plus complexe, le téléconseiller peut proposer de prendre le contrôle sur son téléviseur afin d'effectuer les manipulations à distance lui-même sur son téléviseur (réglages du téléviseur, wifi, connexion, etc.)

**Le téléconseiller prendra en charge le client au niveau 2 à l'aide de la prise de contrôle à distance.**

**Fondamental La téléassistance intermédiaire**

Si le niveau 1 n'est pas suffisant ou si le problème est complexe, le niveau 2 va prendre le relais. En règle générale, le service « technique » va prendre le relais. C'est-à-dire que l'appel ou l'e-mail va être transféré à un technicien plus qualifié pour dialoguer, creuser le problème et trouver la solution appropriée.

De ce deuxième niveau de diagnostic découle souvent une prise de contrôle à distance du matériel.

**Exemple**

Sur un ordinateur, pour l'installation d'un logiciel acheté à une société informatique ou bien le retour d'un produit défectueux pour remboursement ou réparation.

**Remarque**

Bien qu'ils s'agissent généralement de techniciens ayant des compétences spécifiques techniques qui traitent les résolutions de problèmes de niveau 2, le téléconseiller peut également être formé à des aspects plus techniques et donc avoir la possibilité de résoudre les incidents de niveau 2.

**Complément La prise de contrôle à distance d'un ordinateur**

Prendre le contrôle à distance d'un ordinateur permet d'effectuer des manipulations, des opérations sur un ordinateur à partir d'un périphérique à distance.

Lors du contrôle, le téléconseiller ou le technicien pourra ainsi accéder à l'ordinateur du client via un logiciel de contrôle à distance. Il est également possible de connecter deux appareils via un réseau ce qui permet de pouvoir récupérer des fichiers et utiliser des logiciels installés sur un autre ordinateur.

Un logiciel de contrôle à distance est très utile afin de dépanner les clients sur des appareils informatiques.

## PRISE DE CONTRÔLE À DISTANCE



### D. Assistance technique spécialisée

Si la prise de contrôle à distance ne fonctionne toujours pas ou que le problème est très complexe, le téléconseiller peut proposer au client un rendez-vous avec un technicien afin que celui-ci vienne directement diagnostiquer s'il s'agit d'un problème sur la ligne ou autre et puisse résoudre ce dysfonctionnement sur place.

**Le téléconseiller prendra en charge le client au niveau 3 à l'aide de la prise de rendez-vous.**

#### Fondamental

Le niveau 3 est la continuité de niveau 2. Il fait intervenir un spécialiste du problème. Le téléconseiller va donc solliciter un expert dans un domaine spécifique. Nous pouvons parler d'une situation peu courante, voire rare, qui oblige l'intervention d'un technicien qualifié.

Ce niveau est sollicité seulement pour résoudre des incidents à complexité élevée.

#### Complément Services spécifiques de l'assistance technique

**Hotliner** : Il est traduit par « aide en ligne ». Il répond aux appels des utilisateurs concernant les pannes et les problèmes rencontrés dans l'utilisation de matériels.

**Help desk** : un help desk est un centre d'assistance dédié aux utilisateurs d'un service ou d'une offre principalement informatique. Ces utilisateurs peuvent être des clients ou des utilisateurs internes de l'entreprise. Le centre peut fonctionner 24 h/24, 7 j/7 afin de répondre aux demandes immédiates des utilisateurs.

### La prise de rendez-vous

Dans ce troisième niveau d'intervention, le téléconseiller peut positionner un rendez-vous entre le client et le technicien.

En fonction des demandes, les clients peuvent être proposés :

- **Par téléphone** : dans ce cas, le téléconseiller devra avoir accès à l'agenda du ou des techniciens et ainsi procéder à la prise de rendez-vous en fonction des disponibilités du client.
- **En face à face** : certains incidents nécessitent l'intervention d'un technicien sur place.

#### Exemple

Les fournisseurs d'accès à Internet proposent des rendez-vous avec des techniciens pour installer la fibre au domicile des clients particuliers. Cette intervention peut être proposée au client pour donner suite à des dysfonctionnements Internet qui perdurent pour cause de problèmes de réseau.

#### Exemple

À la suite d'un dysfonctionnement Internet, si le téléconseiller n'a pas pu diagnostiquer le problème après avoir tenté toutes les procédures, il peut proposer au client une prise de rendez-vous avec un technicien à son domicile afin qu'il puisse vérifier qu'il n'y a pas de problèmes sur la ligne.

Afin de programmer le rendez-vous, le téléconseiller devra également demander les disponibilités du client et avoir accès à l'agenda du technicien afin de le positionner.

### La prise de note

À tous les niveaux d'assistance, le téléconseiller devra veiller à bien suivre les procédures et noter toutes les informations sur le client et sur l'incident en question via le ticket. Cela facilitera les techniciens, car ils bénéficieront en amont de tous les renseignements nécessaires permettant de mieux connaître le client, son matériel et le problème à résoudre.

## Exercice : Quiz

[solution n°2 p.18]

#### Question 1

Le niveau 1 d'assistance permet de résoudre des problèmes complexes à l'aide de la prise de contrôle à distance.

- Vrai
- Faux

#### Question 2

L'entreprise doit assurer un suivi auprès des clients après avoir traité leurs problèmes.

- Vrai
- Faux

#### Question 3

Dans l'assistance, le terme « *ticket* » désigne :

- Le ticket d'incident
- Le ticket d'attente
- Le ticket du montant de la facture

#### Question 4

La prise de rendez-vous avec un technicien est proposée au niveau de :

- La téléassistance
- La téléassistance intermédiaire
- La téléassistance spécialisée

#### Question 5

Dans le niveau 1 de la téléassistance, le téléconseiller peut s'appuyer sur :

- Le CRM
- Des manuels d'utilisation
- Un guide de questions à poser
- Une prise de contrôle à distance
- L'agenda du technicien

## V. Essentiel

Les téléconseillers doivent répondre à différentes demandes clients de tout type et chaque phase du parcours d'achat. L'assistance client intervient après l'achat et permet de résoudre différents problèmes, incidents et pannes par rapport à l'achat effectué.

Le téléconseiller n'est pas un technicien spécialiste mais il peut néanmoins résoudre lui-même certains problèmes peu complexes, courants à l'aide de la téléassistance (niveau 1) et si le problème est plus complexe il pourra ainsi apporter une assistance intermédiaire (niveau 2) à l'aide d'un technicien ou d'une prise de contrôle à distance et même planifier un rendez-vous avec un spécialiste avec une assistance technique spécialisée (niveau 3).

Le téléphone est le canal utilisé par 80 % des consommateurs en service après-vente. Nous avons pu voir en revanche que les canaux digitaux se développent afin de traiter des demandes courantes comme les forums, les chatbots sur les sites Internet etc. Ces outils permettent de faire gagner du temps aux clients en apportant une réponse instantanée. Ces canaux permettent d'améliorer la satisfaction ainsi que l'expérience client et le téléconseiller doit maîtriser l'assistance en prenant en compte l'approche multicanal.

## VI. Auto-évaluation

### A. Exercice

Vous êtes téléconseiller(e) dans l'entreprise SAFEPHONE spécialisée en téléphonie et commercialisant des téléphones neufs et reconditionnés.

Vous avez la charge de traiter les différentes demandes clients concernant des problèmes rencontrés sur les appareils et résoudre les incidents à distance par téléphone ou bien en programmant des rendez-vous sur le point de vente avec les techniciens.

**Document 1 : les demandes reçues**

<b>Demande 1 (par téléphone)</b>
« Bonjour, je viens d'acheter un iPhone dans votre boutique. Je voudrais installer l'application Gmail mais je n'y arrive pas. »
<b>Demande 2 (par e-mail)</b>
« Je suis client chez vous depuis un an et je viens d'acheter un nouveau téléphone avec un forfait 19,99 €/mois chez vous. C'est un modèle Xiano FR7. J'ai inséré la carte Sim et chargé le téléphone, mais impossible de passer des appels téléphoniques, ni chez moi, ni au bureau ! On m'a dit que ma ligne avait bien été activée mais toujours rien ! »

**Document 2 : procédure d'installation d'applications sur iPhone**

- Se rendre sur l'App Store.
- Dans la section « Rechercher », entrer l'application recherchée puis taper sur « Rechercher ».
- Cliquer sur « Obtenir ». L'application se télécharge et s'installe. Taper sur son icône pour la lancer.

**Question 1**

[solution n°3 p.19]

Quelles sont vos missions dans l'assistance client ?

**Question 2**

[solution n°4 p.19]

Sur quels outils pourriez-vous appuyer pour traitement les problèmes clients ?

**Question 3**

[solution n°5 p.19]

Diagnostiquez le problème concernant la demande n°1 et son niveau d'assistance.

**Question 4**

[solution n°6 p.19]

Afin de traiter la demande n°2, vous souhaitez contacter directement le client par téléphone afin de bien diagnostiquer son problème. Détaillez les étapes à la prise en charge du client afin de lui porter assistance.

**Question 5**

[solution n°7 p.20]

Toujours la demande n°2, que devriez faire si la téléassistance de niveau 1 ne fonctionne pas ?

**B. Test**

**Exercice 1**

[solution n°8 p.20]

Associez les différents problèmes et solutions à leurs niveaux d'assistance.

Assistance technique spécialisée, problèmes à complexité élevée, prise de rendez-vous avec un technicien

Téléassistance intermédiaire, problèmes à complexité modérée, prise de contrôle à distance

Téléassistance, problèmes courants et basiques

Niveau 1

Niveau 2


Niveau 3

**Solutions des exercices**




**Exercice p. 6 Solution n°1****Question 1**

L'assistance client concerne les demandes effectuées :

- Avant l'achat
- Pendant l'achat
- Après l'achat
-  L'assistance client concernant les demandes effectuée après l'achat. Cela fait partie du SAV (Service après-vente).


**Question 2**

Le support technique permet de :

- Porter assistance aux clients
- Gérer les factures clients
- Relancer les clients inactifs
- Résoudre des problèmes clients en lien avec leurs achats
- Prospecter de nouveaux clients
-  Le terme « *support technique* » désigne l'assistance à distance qui est apportée par des techniciens aux clients d'un produit ou service.


**Question 3**

L'assistance technique est réservée uniquement pour les entreprises dans le domaine de l'informatique et la technologie.

- Vrai
- Faux
-  L'assistance technique est incontournable pour une entreprise qui relève d'un certain niveau de complexité au niveau de l'offre comme l'informatique, la téléphonie etc. En revanche, quelle que soit l'activité de l'entreprise, le but est de fournir au client toutes les informations pour lui permettre l'utilisation de l'offre achetée et de le mettre en relation avec un technicien si besoin.


**Question 4**

Le CRM permet de mieux gérer l'assistance client.

- Vrai
- Faux
-  Le logiciel CRM permet de centraliser les informations et les données sur les clients et les incidents. Cela permet de réduire les erreurs et de répondre plus rapidement et efficacement aux clients.

**Question 5**

Sélectionnez le canal le plus utilisé par les consommateurs en service après-vente.


- Téléphone
- E-mail
- Magasin
- Forum
- Visioconférence
- Chatbot
-  Le téléphone est le canal utilisé par 80 % des consommateurs en service après-vente.

## Exercice p. 14 Solution n°2

### Question 1

---


Le niveau 1 d'assistance permet de résoudre des problèmes complexes à l'aide de la prise de contrôle à distance.

- Vrai
- Faux
-  Le niveau 1 permet de résoudre des problèmes courants et peu complexes.

### Question 2

---


L'entreprise doit assurer un suivi auprès des clients après avoir traité leurs problèmes.

- Vrai
- Faux
-  Il est très important d'assurer ensuite un suivi auprès des clients, afin de vérifier que le problème est bien résolu et qu'ils sont satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue.

### Question 3

---

Dans l'assistance, le terme « *ticket* » désigne :

- Le ticket d'incident
- Le ticket d'attente
- Le ticket du montant de la facture
-  Les demandes d'assistance sont souvent désignées, dans le domaine l'assistance, par le mot ticket d'incident.

### Question 4

---

La prise de rendez-vous avec un technicien est proposée au niveau de :

- La téléassistance
- La téléassistance intermédiaire
- La téléassistance spécialisée

**Q** Le niveau 3 est la téléassistance spécialisée. Il fait intervenir un spécialiste du problème. Le téléconseiller va donc solliciter un expert dans un domaine spécifique.

### Question 5

Dans le niveau 1 de la téléassistance, le téléconseiller peut s'appuyer sur :

- Le CRM
- Des manuels d'utilisation
- Un guide de questions à poser
- Une prise de contrôle à distance
- L'agenda du technicien

**Q** Dans le niveau de la téléassistance, le téléconseiller peut résoudre seul le problème ou l'incident du client. De ce fait il peut s'appuyer sur le logiciel CRM, des guides et manuels d'utilisation, des questions prédéfinies à poser.

La prise de contrôle à distance sera utilisée dans le niveau 2 et l'agenda du technicien dans le niveau 3 afin de planifier un rendez-vous.

#### p. 16 Solution n°3

Les missions peuvent être variées mais dans l'assistance client, le téléconseiller est amené à gérer l'assistance technique (résoudre un problème technique à distance) et des demandes d'interventions (planifier et organiser une demande d'intervention). Il pourra donc résoudre certains problèmes peu complexes, courants, et porter ainsi assistance aux clients.

#### p. 16 Solution n°4

Le téléconseiller peut s'appuyer sur le logiciel CRM afin d'avoir accès à toutes les informations du client et du produit et ainsi effectuer un suivi sur sa demande ou l'incident. Afin de répondre efficacement aux demandes clients, il pourra également préparer un guide avec des questions prédéfinies pour diagnostiquer le problème, des manuels d'utilisation, la procédure d'installation sur iPhone, etc.

#### p. 16 Solution n°5

La demande n°1 est un problème basique et courant visiblement puisque l'entreprise met à disposition dans l'annexe 2 la procédure d'installation des applications sur iPhone.

Le téléconseiller pourra donc gérer lui-même ce problème à distance par téléphone avec le client et lui indiquant la procédure d'installation :

- *Se rendre sur l'App Store.*
- *Dans la section « Rechercher », entrer l'application recherchée puis taper sur « Rechercher ».*
- *Cliquer sur « Obtenir ». L'application se télécharge et s'installe. Taper sur son icône pour la lancer.*

Il s'agit donc de l'assistance client au niveau 1 puisque le conseiller va directement résoudre son problème en téléassistance.

#### p. 16 Solution n°6

- **Se montrer à l'écoute du client** : la première étape est simplement de se montrer à l'écoute du client. Il devra également se montrer empathique par rapport à la frustration du client.
- **Évaluer la situation** : après avoir écouté la difficulté du client exposé, il devra repérer les points clés et lui demander si nécessaire des précisions et des importantes pour bien diagnostiquer son problème. Le téléconseiller devra évaluer le degré de complexité du problème afin de définir le niveau d'assistance qu'il devra utiliser pour résoudre le problème du client.
- **Proposer une solution et les options possibles** : une fois que le téléconseiller a pris en compte l'ampleur de la situation, il doit proposer au client la solution la plus pertinente qui soit et inclure plusieurs options lorsque cela est possible.
- **Mettre en place la solution choisie** : cette étape consiste à mettre en place concrètement la solution retenue par le client, et de la manière qui aura été convenue.
- **Assurer un suivi auprès du client** : il est très important d'assurer ensuite un suivi auprès des clients, afin de vérifier que le problème est bien résolu et qu'ils sont satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue. Cette étape montre aux clients que l'entreprise prend tout à fait en considération leurs problèmes et apporte une meilleure expérience client.

#### p. 16 Solution n°7

Si la téléassistance ne fonctionne pas et qu'il ne parvient pas à résoudre le problème du client, il devra alors utiliser l'assistance intermédiaire de niveau 2 en faisant intervenir à distance un technicien spécialisé et/ou le niveau 3 avec l'assistance technique spécialisée en proposant au client, une prise de rendez-vous.

#### Exercice p. 16 Solution n°8

Associez les différents problèmes et solutions à leurs niveaux d'assistance.

Niveau 1

Téléassistance, problèmes courants et basiques

Niveau 2

Téléassistance intermédiaire, problèmes à complexité modérée, prise de contrôle à distance

Niveau 3

Assistance technique spécialisée, problèmes à complexité élevée, prise de rendez-vous avec un technicien



- Niveau 1 = Téléassistance, problèmes courants et basiques
- Niveau 2 = Téléassistance intermédiaire, problèmes à complexité modérée, prise de contrôle à distance
- Niveau 3 = Assistance technique spécialisée, problèmes à complexité élevée, prise de rendez-vous avec un technicien