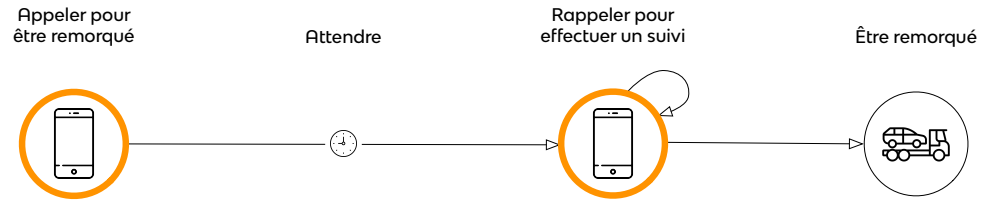




Parcours client page 92

© Daniel Lafrenière



CONSTATS		- le lieu de la panne affecte le niveau de stress (attendre à la maison et attendre sur le bord de l'autoroute un soir de janvier à -20°C sont deux choses différentes) - l'attente est plus longue lors de certaines périodes de pointe (incontrôlables)	90 % des clients rappellent après 30 minutes d'attente - le stress du client augmente de façon significative à chaque appel	
ATTENTES	- être répondu rapidement - ne pas avoir à donner de renseignements inutiles - être remorqué rapidement - que l'attente annoncée soit respectée - être rassuré	- suivre le déplacement de la dépanneuse comme sur l'application Uber - pouvoir communiquer avec le remorqueur	- ne pas devoir rappeler - savoir exactement quand la dépanneuse arrivera	- soin apporté au véhicule remorqué - propreté de l'habitacle de la dépanneuse - odeur neutre ou « fraîche » de l'habitacle
RESSENTIS	😬 inquiet pour sa sécurité lorsqu'en panne sur une voie passante à la noirceur	😬 de plus en plus inquiet lorsque le temps d'attente est plus long que prévu 👉 arrivée de la dépanneuse plus tôt qu'annoncée	😬 encore plus stressé, voire en colère de devoir rappeler	😬 malpropreté de l'habitacle (poussière, huile, etc.) ou odeur de cigarette 😊 heureux d'être remorqué 👉 offre d'une bouteille d'eau et d'une barre tendre par certains remorqueurs
SOLUTIONS	- confirmer les informations concernant le véhicule à remorquer plutôt que de les demander - confirmer les coordonnées du client en utilisant les données de géopositionnement de son téléphone intelligent - former les préposés aux renseignements afin qu'ils puissent rassurer le client	- offrir une fonctionnalité de suivi en temps réel du déplacement de la dépanneuse vers le véhicule en panne, comme sur l'application d'Uber - permettre la communication avec le remorqueur		- produire une fiche de rappel des consignes afin d'éviter les bris de véhicules lors du remorquage - produire une fiche de rappel des consignes sur la propreté de l'habitacle - faire en sorte que tous les remorqueurs puissent au moins offrir une bouteille d'eau au client