

# Toute connaissance commence par les **sentiments**\*



Au sein du centre de contact d'Univers@ll, les échanges entre les conseillers et les clients vont bon train, comme chaque jour. Pourtant, la situation est loin de satisfaire Amina et Oïka.



Notre NPS n'est pas bon. Comment faire pour améliorer la satisfaction de nos clients ?

Je vous ai entendue, Oïka ! Voici monsieur Lexpair, consultant spécialisé dans la relation client.

Bonjour !

J'ai LA méthode révolutionnaire pour booster votre NPS. Réussite garantie !

Ok, faisons un essai.

Voici par exemple : cette cliente se plaint d'un retard de livraison.

Très bien. Résiliez son contrat !

Pardon ???

Comme ça elle ne se plaindra plus. Si vous faites ça pour tous vos clients mécontents, votre NPS va remonter très rapidement. Malin, non ?

La satisfaction de nos clients est vitale. Quand ils manifestent une irritation, les signes doivent être considérés comme des opportunités.

Grâce à Akio.cx, le logiciel de gestion des interactions clients et d'analyse des verbatim par IA, vos agents deviennent des Conseillers Augmentés plus empathiques et pertinents.

Réception des demandes	Analyse (IA) temps réel	Distribution centre de contact	Traitement (Agent + IA)	Analyse à froid (IA)	Connaissance Client
Voix Courriel Chat Réseaux Sociaux	Thèmes Sentiments Emotions Emoji	Réponse auto Agent dispo Agent connu Compétence	Priorisation Aide à la réponse Réponses-types Collaboration	Statistiques Catégories Insights Tendances	KPIs Dashboards Alertes Newsletters

\* Léonard de Vinci