

Solly Azar optimise son expérience client avec Eloquant

Publié par **Lisa Henry** le 21 mars 2023 – Mis à jour le 22 mars 2023 à 14h14



Le courtier grossiste Solly Azar s'est équipé de la solution **Eloquant** pour analyser et optimiser son expérience client à l'aide d'outils d'analyse sémantique.

L'entreprise de courtier grossiste Solly Azar s'est équipée du dispositif **Eloquant** pour améliorer son expérience client. Il regroupe des outils tels qu'un questionnaire, un barème de satisfaction, **un suivi en temps réel et une analyse sémantique des verbatims client**. En recueillant les commentaires des clients, la solution connaît plus précisément le niveau de satisfaction de chaque assuré Solly Azar. La récolte d'avis est menée après chaque interaction clé (demande de devis, souscription de contrat en ligne, déclaration d'un sinistre, etc.). L'enquête met l'accent sur trois éléments : la satisfaction générale, l'expérience utilisateur à toutes les étapes du parcours et le taux de recommandation.

Par la suite, la société de courtier utilise **une analyse sémantique qui détaille le ressenti de ses clients**. En somme, ce qu'ils ont apprécié ou pas, leurs suggestions et recommandations éventuelles. Une synthèse permet ensuite d'évaluer la satisfaction de l'échange selon des indicateurs de suivi comme le Net Promoter Score (NPS), le CSAT (Customer Satisfaction Score) et le CES (Customer Effort Score).

Les premiers résultats

Du 1er août au 31 décembre 2022, 9243 enquêtes ont été envoyées aux souscripteurs. Parmi elles, Solly Azar a passé en revue près de 2000 retours clients. Après une analyse des avis, l'entreprise **affiche un taux de satisfaction de 90%** et un NPS à 36.

Les assurés ont déclaré avoir apprécié la posture des collaborateurs (attitude émotionnelle, amabilité, politesse, empathie, attention et écoute) et la compétence des équipes (capacité de la société et de ses interlocuteurs à remplir leurs tâches et missions, efficacité, rapidité, bons conseils, professionnalisme, qualité de service, assistance, proactivité, expression et niveau des échanges).

Lire aussi : Faciliter l'expérience client à travers le premier centre de contact sectoriel
Ce dispositif permet aussi **d'optimiser l'expérience du collaborateur**, lorsqu'un client laisse un avis positif, une notification est même envoyée directement au collaborateur pour le féliciter et l'encourager.