

La lettre technique MyEasyLab

« Un service Client amélioré pour des analyses d'amiante en toute simplicité »

Chez MyEasyLab, la priorité est le Client. Pour toujours mieux l'accompagner, notre Service Client fait peau neuve.

Nous avons interrogé Cristina Vareille, et Virginie Xavier, Chargées de Relation Client, pour en savoir plus sur cette évolution.

› Quelle place prend pour vous le service Client ?

Cristina Vareille : La relation Client est absolument centrale chez MyEasyLab, elle est au cœur de nos démarches d'amélioration et nous essayons de manière permanente de proposer un service à la hauteur des besoins de notre Clientèle.

› Comment faites-vous pour apporter les réponses aux interrogations de vos Clients ?

Virginie Xavier : Nous sommes formés pour répondre au mieux à l'ensemble des questions de nos Clients (j'ai moi-même travaillé sur les analyses en laboratoire). Nos connaissances sur les analyses d'amiante nous permettent de vous répondre d'un point de vue expert, la clarté et la précision sont pour nous primordiales afin de fournir un service de qualité. 96% de nos Clients se disent satisfaits des solutions apportées par notre service Client en cas de problème ou de question : c'est un bon score, mais nous voulons faire encore mieux, pour satisfaire 100% de nos Clients.

› Par exemple, de quelle amélioration récente a bénéficié le service Client de MyEasyLab ?

CV : Une des améliorations a été d'ouvrir notre standard téléphonique de 7h à 18h, tous les jours y compris pendant les congés : par exemple nous étions ouverts les 24 et 31 décembre. Pour assurer à notre Clientèle des réponses rapides et adaptées, nos horaires restent flexibles et peuvent être élargis et ajustés selon les besoins.

› Quels sont les bénéfices d'un tel changement pour vos Clients ?

VX : Ces évolutions ont à la fois pour but de simplifier les démarches de nos Clients mais également de mettre en place un suivi de qualité et d'instaurer une relation stable et durable.

CV : Ces améliorations permettent une réactivité optimale du service Client grâce notamment à des horaires aménagés et un support compétent capable de répondre à des demandes variées. Notre enquête de satisfaction révèle que 99% de nos Clients sont satisfaits de la disponibilité, de la réactivité et de la qualité de notre suivi technique : cela prouve que nos améliorations portent leurs fruits.



Cristina Vareille
Chargée de Relation Client

Virginie Xavier
Chargée de Relation Client

« Les équipes de MyEasyLab ont comme priorité la satisfaction et la proximité Client. »

› Comment être sûr de l'impact positif de ces améliorations pour vos Clients ?

VX : Nous interrogeons régulièrement nos Clients sur leur satisfaction. Cette année, 99% des Clients qui ont répondu se sont déclarés satisfaits de notre prestation. Les Clients viennent chez nous pour les prix et les délais que nous proposons. Ce sont évidemment les points forts de notre offre. Par ailleurs, les Clients interrogés ont déclaré que les caractéristiques principales qu'ils associaient à MyEasyLab étaient **la réactivité, la fiabilité et la qualité de la relation**. Nous en sommes particulièrement fiers, car ce sont réellement les valeurs que nous appliquons au quotidien.

› Quels sont vos projets à venir ?

CV : Tout d'abord, nous allons élargir l'ouverture de notre service client. Nous prévoyons aussi de lancer rapidement notre « chatbot », outil de discussion en ligne. Ces particularités s'inscrivent dans notre approche de proximité et de disponibilité constante. Les propositions que font nos Clients dans l'enquête de satisfaction nous sont très utiles afin de connaître leurs attentes. Elles sont toutes prises en compte. Nous espérons bien ainsi satisfaire nos Clients à 100% en 2019. ■

Notre service client en bref



Cristina Vareille et Virginie Xavier à votre service

🕒 Du lundi au vendredi de 7h à 18h

☎ Par téléphone
02 40 36 77 47

✉ Par mail
contact@myeasylab.fr

🌐 Via notre site internet
www.myeasylab.com



Plus d'informations sur www.myeasylab.fr

