

## Fiche pratique : comment exploiter les données de performance.

Si votre administrateur vous donne accès à vos indicateurs, vous pouvez vérifier vos performances en temps réel à partir de votre pupitre. Prenez le temps de les consulter régulièrement depuis le tableau de bord d'indicateurs et / ou depuis le panneau de conversations clôturées

Ces données vous aideront à savoir où vous en êtes par rapport aux objectifs de performance fixés en interne.

Voyons comment les exploiter.

### #1 **Recommandation**

Assurez-vous d'avoir en tête les objectifs fixés en interne, et donc, ceux à atteindre.

### #2 **Recommandation**

Alliez à la consultation de vos indicateurs, des lectures et analyses de vos conversations clôturées. Vous pourrez ainsi garder les pratiques qui fonctionnent et identifier les axes d'amélioration possibles pour réaliser (et même dépasser) vos objectifs.

## ☺ Satisfaction

NPS

70

+2% from previous day

CSAT

89%

+1% from previous day

#3

## Bonnes pratiques : satisfaction / expérience client

### 😊 Quels indicateurs considérer ?

- Customer Satisfaction (CSat)
- Net Promoter Score (NPS)

### 👍 Qu'observer dans les conversations ?

- Le ton emprunté
- Votre posture d'ambassadeur
- Votre compréhension de la demande client
- Votre connaissance du process
- Votre transparence
- L'architecture de votre conversation (accueil, reformulation, solution, prise de congé)
- Le temps de navigation du visiteur
- L'historique du visiteur

### 🚀 Aller plus loin

- L'art de bien chatter (cours)
- Conseillers, suivez vos indicateurs et consultez vos conversations clôturées (base de connaissance)
- Définition des indicateurs (base de connaissance)

## FOCUS

Conversations

89

-2% from previous day

Durée de traitement

4min 21sec

-4sec from previous day

Délai de réponse

29 sec

-1sec from previous day

Réponse au 1er message

24 sec

-1sec from previous day

#4

## Bonnes pratiques : productivité et réactivité

### 😊 Quels indicateurs considérer ?

- Nombre de conversations
- Durée de traitement
- Délai de réponse
- Réponse au 1er message

### 👍 Qu'observer dans les conversations ?

- Votre réactivité suite au 1er message client
- Votre temps de réponse entre chaque message
- L'architecture de votre conversation (accueil, reformulation, solution, prise de congé)
- Votre aisance à mener la conversation vers sa résolution
- La pertinence de la mise en pause
- L'utilisation de phrases pré-enregistrées

### 🚀 Aller plus loin

- La mise en pause (cours)
- Conseillers, suivez vos indicateurs et consultez vos conversations clôturées (base de connaissance)
- Définition des indicateurs (base de connaissance)

## FOCUS

Chiffre d'affaires

1 421,18 €

+2% from previous day

Transactions

19

+2% from previous day

Panier moyen

111,21 €

+2,50€ from previous day

Conversion

19%

+5 from previous day

#5

## Bonnes pratiques : performances commerciales

### 😊 Quels indicateurs considérer ?

- Chiffre d'affaires
- Numéro de transactions
- Panier moyen
- Taux de conversion

### 👍 Qu'observer dans les conversations ?

- La pertinence d'envois de liens
- Votre aisance à mener la conversation vers sa résolution
- La pertinence de la mise en pause

### 🚀 Aller plus loin

- La mise en pause (cours)
- Conseillers, suivez vos indicateurs et consultez vos conversations clôturées (base de connaissance)
- Définition des indicateurs (base de connaissance)