



**KITEA RÉVOLUTIONNE LA
SATISFACTION CLIENT GRÂCE
À COMPLAINTS MANAGER**

KITEA LE N°1 DU MOBILIER ET DE LA DÉCORATION AU MAROC

KITEA est une société de vente au détail renommée, très présente dans le secteur de l'ameublement et de la décoration d'intérieur. Avec plusieurs magasins en Afrique et une large base de clients, KITEA est fière de fournir des produits de qualité supérieure et un service client exceptionnel.



**CEPENDANT,
L'ENTREPRISE A
RECONNU LA
NÉCESSITÉ D'UN
SYSTÈME ROBUSTE
POUR GÉRER ET
RÉSoudre
EFFICACEMENT LES
RÉCLAMATIONS DES
CLIENTS.**

QUELS ETAIENT LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR KITEA ?

Comme toutes les structures qui cherchent à optimiser leur gestion des réclamations et à renforcer leurs relations avec les clients, KITEA est confrontée au défi de traiter, de suivre et de résoudre les réclamations de manière efficace, rapide et satisfaisante. L'absence d'une solution adaptée pour automatiser et centraliser ce processus peut entraîner des retards dans le traitement des réclamations, une dégradation de la satisfaction des clients et des répercussions financières potentiellement négatives.

Pour répondre à ces défis et assurer une gestion optimale des réclamations, KITEA a décidé de se tourner vers Complaints Manager, une solution complète et novatrice spécialement conçue pour répondre aux besoins des entreprises en matière de gestion des réclamations.



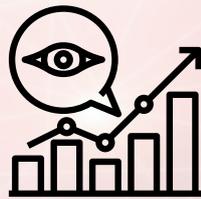
UN PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES FRAGMENTÉ

Le processus de gestion des réclamations de KITEA était décentralisé, les réclamations étant enregistrées manuellement par le biais de différents canaux et départements. L'absence de système centralisé s'est traduite par un manque d'efficacité et des difficultés à suivre et à résoudre rapidement les plaintes.



ANALYSE INSUFFISANTE DES DONNÉES

KITEA a rencontré des obstacles pour analyser efficacement les données relatives aux réclamations, ce qui a réduit sa marge de manœuvre pour identifier les problèmes récurrents et instaurer des mesures préventives.



MANQUE DE VISIBILITÉ SUR LE SUIVI ET LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

KITEA s'est heurtée à un problème de visibilité sur l'état et l'avancement de la résolution des plaintes. Il était donc plus délicat de contrôler et de garantir une solution rapide aux réclamations des clients, ce qui engendrait des retards potentiels et un mécontentement de la clientèle.

COMMENT COMPLAINTS MANAGER A RÉPONDU AUX ENJEUX DE KITEA ?

Notre solution de gestion des réclamations propose des modules adaptés et pratiques qui couvrent l'ensemble des besoins et des challenges rencontrés par KITEA. Chacun des modules de notre solution adresse efficacement des problèmes spécifiques et fournit des solutions sur mesure pour une meilleure gestion des plaintes.

SUIVI ET GESTION CENTRALISÉS DES RÉCLAMATIONS

Nous avons fourni à KITEA une plateforme centralisée pour enregistrer, suivre et traiter les réclamations des clients.

Cette approche rationalisée a favorisé une résolution efficace des plaintes et a rendu superflus les processus manuels et incohérents.

AUTOMATISATION DU FLUX DE TRAVAIL ET DE LA RÉPARTITION

Notre solution a facilité l'automatisation de l'acheminement et de l'affectation des réclamations, en veillant à ce que chaque réclamation soit assignée au bon service ou à la bonne personne sur la base de règles prédéfinies. Cette automatisation a permis de raccourcir les délais de réponse et d'améliorer la responsabilisation.

RAPPORTS ET ANALYSES DE POINTE

KITEA a eu également accès à des rapports et des analyses détaillés grâce à notre solution, ce qui leur a permis de mieux analyser les données relatives aux plaintes, de repérer les tendances et de prendre des décisions fondées sur des faits concrets. KITEA a ainsi pu aborder de manière proactive les problèmes systémiques, optimiser leurs processus et améliorer l'expérience globale des clients.

CONTRÔLE DES PLAINTES EN TEMPS RÉEL ET TRANSPARENCE DE LEURS RÉOLUTION

Notre solution a doté KITEA d'une visibilité en temps réel sur le statut et la progression de chaque réclamation. Cette visibilité a permis de contrôler et de gérer efficacement les résolutions de réclamations, en assurant des réponses en temps opportun et des solutions appropriées. Avec cette vision améliorée, KITEA a pu aborder de manière proactive les goulots d'étranglement potentiels, prioriser les plaintes à fort impact et prendre les mesures requises pour accroître la satisfaction de leurs clients.

En mettant à profit notre solution avancée de gestion des réclamations, KITEA a transformé avec succès son approche de la gestion des réclamations clients, ce qui lui a apporté de nombreux avantages et bénéfices. La mise en œuvre de notre solution a fourni à KITEA un système centralisé et rationalisé, améliorant sa capacité à gérer, suivre et résoudre efficacement les réclamations des clients.



**UNE MEILLEURE
SATISFACTION
DES CLIENTS**

**UNE RÉOLUTION
PROACTIVE DES
PROBLÈMES**



**UNE EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE**

**UNE RÉPUTATION
DE MARQUE
REHAUSSÉE**



KITEA A REÇU LE PRIX : ÉLU SERVICE CLIENT MAROC DE L'ANNÉE 2022

ÊTES-VOUS PRÊTS À DIGITALISER
VOTRE PROCESSUS DE GESTION
DES RÉCLAMATIONS ?

Remplir le formulaire

OU

Contactez-nous via:



(+212) 6 61 78 06 67



www.complaints-manager.com



contact@complaints-manager.com