

Communiqué de Presse

Phonak s'appuie sur la transformation digitale du marché pour optimiser sa relation clients

Bron (France), 20 juillet 2020 – Le contexte sanitaire a incité le marché à initier plus largement sa transformation digitale. Forte d'un écosystème digital déjà largement déployé, la marque Phonak a su prendre appui sur ce nouvel équilibre pour proposer une relation encore plus privilégiée à ses clients et optimiser ses services.

Accompagnement et flexibilité : les moteurs de la reprise de l'activité commerciale

Dès le 11 mai, afin de respecter les mesures pour faire face à la situation sanitaire tout en maintenant le lien privilégié avec ses clients, la marque a initié une prise de contact d'abord par téléphone, puis par la suite via des rendez-vous à distance.

L'équipe commerciale s'est appuyée sur un protocole de visites à distance pour garantir une qualité optimale de ses échanges, grâce à la visioconférence et l'ensemble des supports de visite que l'équipe a l'habitude de partager avec ses partenaires. Une expérience réussie, comme en témoignent les centaines de rendez-vous à distance effectués sur la période, qui ont permis d'accompagner les clients dans cette reprise particulière tout en optimisant les temps d'échanges.

Fluidité et rapidité de traitement des appels : la priorité de la marque

La disponibilité de ses services et équipes est au cœur des priorités de la marque Phonak : une qualité de service qui s'est avérée – et s'avère encore aujourd'hui – d'autant plus importante dans la situation complexe que vit actuellement notre marché. La fin de confinement a engendré un fort volume d'appels auprès des services internes. Ainsi, afin d'apporter un accompagnement toujours plus adapté aux besoins des clients tout en s'appuyant sur les outils digitaux qui ont connu un réel essor sur la période, Phonak a rapidement su faire évoluer sa palette de services en transformant son service d'accueil téléphonique avec la mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (SVI). L'objectif ? Améliorer la prise en charge des appels entrant au siège lyonnais pour les distribuer rapidement et efficacement vers le service concerné. Cette solution, qui permet de router les appels vers plusieurs numéros différents en fonction des choix saisis, a très vite rencontré rapidement un franc succès.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.phonak.fr ou www.phonakpro.fr.

Relations médias :

Maud GARREL

Tél. +33 4 72 14 50 00

E-mail maud.garrel@sonova.com

– Fin –

À propos de Phonak

La société, dont le siège se trouve près de Zurich, en Suisse, est née en 1947 de la volonté de relever les défis les plus ambitieux en matière d'audition. Une volonté qui, soixante-dix ans plus tard, est toujours là. En tant que principal fournisseur du secteur, nous offrons la gamme la plus complète de solutions auditives qui améliorent la vie des malentendants. Notre but, créer sans relâche des solutions qui favorisent l'épanouissement social et émotionnel de ceux qui présentent une déficience auditive. Nous croyons qu'il est possible de créer un monde où 'la vie s'exprime', pour tous.

Chez Phonak, nous sommes convaincus qu'une bonne audition est indispensable à une vie épanouie. Depuis plus de 70 ans, nous restons fidèles à notre vocation et développons des solutions auditives innovantes qui contribuent à changer des vies et favorisent l'épanouissement social et émotionnel. Life is on.

Life is on : la vie s'exprime