



fil-social

Relations client : la MNT récompensée

[Lien vers l'article](#)

Ces récompenses valorisent le dispositif de Relation Client Attentionnée de la MNT, ainsi que le module Bravo développé par Eloquent. Ce nouveau module déployé en avant-première à la MNT a pour objectif de développer l'engagement collaborateurs et la culture client. En 2020, la MNT a créé le dispositif « Relation Client attentionnée » afin de faire des interactions adhérents des échanges à hautes valeurs. L'ambition de la MNT est d'apporter une valeur ajoutée à sa relation client.

Selon le moment de vie du client, il s'agit de lui faire découvrir les services inclus dans son offre et/ou additionnels adaptés à sa situation. Par exemple, un service d'aide à domicile est proposé à l'adhérent, pour l'accompagner à sa sortie d'hospitalisation. Le conseiller laisse ainsi une empreinte émotionnelle positive et renforce les liens avec la MNT.

En mars 2023, le dispositif d'enquêtes de satisfaction a été complété par la mise en place du module Bravo. Pour la première fois, le client a la possibilité de féliciter directement le conseiller qui a traité sa demande.

Concrètement, à la suite d'une interaction au centre de contact, si l'adhérent donne une bonne note à l'enquête de satisfaction, il peut écrire un message personnalisé au conseiller pour le remercier. Ce « Bravo » est immédiatement transmis au conseiller et à son manager.

Il est intéressant de noter que 51% des adhérents éligibles au module bravo ont envoyé un compliment et que 100% des conseillers ont reçu au moins un bravo.

L'impact sur la motivation des salariés a été immédiat : 26.3% des agents félicités considèrent les « Bravos clients » comme une source de motivation, et pour 68.4%, cela leur donne le sentiment d'être utiles. 45,6% utilisent même ces félicitations pour échanger sur leur travail avec leurs managers.