

# Améliorer l'expérience client et fidéliser notre clientèle

Les relations clients constituent la pierre angulaire de notre entreprise. Nous connaissons notre clientèle et nos collectivités mieux que personne et les relations que nous entretenons avec elles constituent notre meilleur atout. Nous croyons qu'en soutenant les collectivités que nous servons, qu'en proposant une gamme appropriée de produits et qu'en offrant un service exceptionnel, nous consolidons ces relations et favorisons la fidélisation de notre clientèle.

Répondre aux besoins de nos clients en matière de services constitue l'une de nos priorités fondamentales. Nous veillons principalement à demeurer faciles d'accès, à respecter nos engagements et à bien faire les choses du premier coup.

## Faciliter les choses pour nos clients

Nous nous efforçons de faire en sorte que nos clients puissent conclure plus facilement des affaires avec nous. En 2008, nous avons continué de réaliser des progrès au chapitre de l'amélioration de l'expérience des clients chaque fois que nous avons eu une communication avec eux, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne.

Nous continuons également d'apporter des améliorations à nos centres de services à la clientèle de façon à ce que les clients puissent communiquer avec la bonne personne rapidement et obtenir l'information et les services dont ils ont besoin. En 2008, nous avons lancé dans le Canada atlantique de nouveaux outils à l'intention des représentants du service à la clientèle. Ces outils permettent aux représentants d'accéder rapidement à des renseignements sur les produits et les services et à de l'information technique, ce qui leur permet de servir les clients plus efficacement. Il s'agit là d'un exemple parmi tant d'autres de la façon dont nous utilisons les technologies de pointe pour réduire le temps requis pour fournir un service aux clients, pour éliminer les erreurs et pour améliorer la qualité du service.

En 2008, nous avons fait en sorte qu'il soit également plus facile pour nos clients de conclure des affaires

avec nous en ligne. Outre des services d'achat et de paiement de factures en ligne, nous avons lancé de nouvelles options augmentant la capacité des clients des services résidentiels d'activer facilement leurs propres fonctions, telles que la boîte vocale, et leurs propres applications comme le Coffre-fort personnel<sup>MC</sup>, un service permettant aux clients de protéger, de partager et de consulter leurs fichiers.

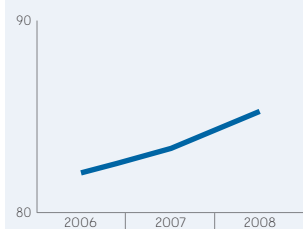
Nous savons que nos clients ont fort à faire en période de déménagement, c'est pourquoi en 2008 nous avons lancé des programmes offrant à nos clients un service privilégié et une attention particulière en cette période mouvementée. Ces programmes se sont révélés très fructueux et ont facilité les déménagements des clients tout en favorisant la fidélisation de la clientèle.

## Accroître nos efforts auprès de la clientèle d'affaires

Nous travaillons également très fort pour améliorer l'expérience de notre clientèle d'affaires. En 2008, la mise en place de files d'attente particulières pour les réparations de la clientèle d'affaires et l'accroissement du nombre de problèmes résolus dès la première communication nous ont aidés à y parvenir.

En 2008, nous avons également mis en œuvre une solution de point de service destinée aux entreprises, en l'offrant tout d'abord à cinq de nos clients d'affaires du Canada atlantique. Ces clients peuvent maintenant composer un simple numéro 1-800 pour obtenir un soutien à l'égard de tous les services de communications dont ils ont besoin, que ce soit des services voix, des services de données ou des services IP de la nouvelle génération. En Ontario et au Québec, nous procédons à la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services à l'intention de nos entreprises clientes afin de nous assurer que les préoccupations des clients sont traitées de façon plus efficaces et efficaces.

Indice du service à la clientèle



Le degré de satisfaction de la clientèle, évalué selon notre indice de service à la clientèle, continue d'augmenter grâce au dévouement et au travail ardu de nos employés.

Afin de nous assurer que notre technologie fonctionne le plus efficacement possible au moment où elle est le plus nécessaire, nous procurons à notre clientèle un soutien jour et nuit, et ce, tous les jours de la semaine. Pour un client comme l'Hôpital régional de Saint John, cela signifie qu'il peut se concentrer sur ce qu'il fait de mieux : veiller à la bonne santé des gens du Nouveau-Brunswick.

