

Filière

EXPERIENCE CLIENT, SATISFACTION ET QUALITE

Raisons d'être

Garantir la qualité des services auprès des clients et l'excellence des processus en interne

Missions

Définir et déployer des dispositifs et standards de qualité cohérents avec les enjeux de satisfaction et de protection client

Construire et diffuser en interne une culture de la « qualité et de la satisfaction client » à travers des actions de sensibilisation et de formation

Coordonner les travaux interbranches pour construire des parcours client de bout en bout et sans couture

Adapter le pilotage de la qualité et définir des indicateurs pour répondre à un besoin d'informations fiables et disponibles en temps réel

Métiers

- [charge experience client satisfaction et qte](#)
- [responsable reclamations](#)
- [respresp qualite satisfaction clients](#)
- [animateur qualite](#)
- [resp strat pilotage expe client sat et qte](#)
- [responsable de la qualite industrielle](#)
- [resp experience client satisfaction et qte](#)

Famille

Répartition des effectifs

- ☐
Services-Courrier-Colis
- ☐
Banque postale
- ☐
Bgpn reseau
- ☐
Groupe - siege
- Bgpn numerique

Effectif de la filière

De 500 à 999