

---

## Table des matières

---

1. Cadre général & Objectifs
  - 1.1. Objectifs de l'étude
  - 1.2. Approche
  - 1.3. Conclusions
  - 1.4. Influence des paramètres de l'appel sur la satisfaction de l'appel
    - 1.4.1. Facteurs qui n'ont aucune influence (ou une influence négligeable) sur la satisfaction de l'appel
    - 1.4.2. Facteurs qui ont une influence sur la satisfaction de l'appel
    - 1.4.3. Facteurs qui ont une influence sur la satisfaction de l'appel sous certaines conditions
    - 1.4.4. Facteurs qui ont une influence indirecte sur la satisfaction de l'appel
    - 1.4.5. Nouveaux facteurs identifiés
  - 1.5. Synthèse du modèle de la prévision de la satisfaction de l'appel
  - 1.6. Le facteur CHEFT
  - 1.7. Temps d'attente
  - 1.8. Validité des hypothèses
2. Pourquoi cette étude ?
3. Hypothèses
4. Les chercheurs
  - 4.1. CallMetrics MÖBIUS
  - 4.2. Prof. Dr. Patrick Van Kenhove
  - 4.3. Les interviewers
5. Méthodologie
  - 5.1. Partenaires de Recherche
  - 5.2. L'échantillon
  - 5.3. Instrument de mesure
    - 5.3.1. Le modèle SERVQUAL pour les raisons de (in)satisfaction
    - 5.3.2. Validité
    - 5.3.3. Le questionnaire et les call-descriptors
6. Interprétation des résultats
  - 6.1. Terminologie
  - 6.2. « Satisfait » / « Insatisfait »
  - 6.3. Conventions de couleurs graphiques
    - 6.3.1. Graphiques descriptifs
    - 6.3.2. Graphiques inductifs
  - 6.4. Différence significative
7. Analyse des réponses
  - 7.1. Analyse des réponses des clients
  - 7.2. Analyse des réponses des agents
8. L'appel
  - 8.1. Méthode d'analyse
  - 8.2. Satisfaction de l'appel et de la société
    - 8.2.1. Conclusions satisfaction de l'appel et satisfaction de la société
  - 8.3. Le coût de l'appel
    - 8.3.1. Conclusions coût de l'appel
  - 8.4. Accessibilité
    - 8.4.1. Tentatives d'appel
    - 8.4.2. Temps d'attente dans la file d'attente

- 8.4.3. Temps d'attentes réel versus temps d'attente estimé
- 8.4.4. Lien entre le temps d'attente et la satisfaction
- 8.4.5. Combien de temps est-ce que le temps d'attente avant la conversation peut durer ?
- 8.4.6. Utiliser les temps d'attente estimés dans la recherche
- 8.4.7. Conclusions accessibilité
- 8.5. Temps d'attente et transferts au cours de l'appel
  - 8.5.1. Temps d'attente
  - 8.5.2. Transferts
  - 8.5.3. Conclusion temps d'attente et transferts au cours de l'entretien
- 8.6. Raison de l'appel
  - 8.6.1. Impact du problème ou de la plainte
  - 8.6.2. Urgence du problème
  - 8.6.3. Conclusions raison de l'appel
- 8.7. Antécédents
  - 8.7.1. Conclusion antécédents
- 8.8. Résultat de l'appel
  - 8.8.1. Conclusions résultat de l'appel
- 8.9. L'agent
  - 8.9.1. Caractéristiques de l'agent
  - 8.9.2. Aspects formels de l'appel
  - 8.9.3. Aspects subjectifs
  - 8.9.4. Suite analyse du facteur CHEFT
  - 8.9.5. Satisfaction de l'agent en tant que collaborateur
  - 8.9.6. Conclusions l'agent
- 8.10. Événements gênants
  - 8.10.1. Conclusions événements gênants
- 8.11. Données sociodémographiques
  - 8.11.1. Conclusion données sociodémographiques
- 9. Satisfaction de l'appel – Equation de régression
  - 9.1. Equation de régression
  - 9.2. Analyse plus approfondie du facteur CHEFT
- 10. Clustering des centres de contact participants
  - 10.1. Clusters identifiés
  - 10.2. Profil de 3 clusters
    - 10.2.1. Caractéristiques pour lesquelles les 3 clusters diffèrent
    - 10.2.2. Caractéristiques en commun des 3 clusters
    - 10.2.3. Caractéristiques indécises
  - 10.3. Description du profil à base des différences observées
    - 10.3.1. Cluster 1
    - 10.3.2. Cluster 2
    - 10.3.3. Cluster 3
- 11. Annexes
  - Annexe A. Loyauté du client
  - Annexe B. Facteurs qui irritent ou qui rendent satisfait (top-of-mind)
  - Annexe C. Préférence de canal
  - Annexe D. Bibliographie
  - Annexe E. Liste des graphiques
  - Annexe F. Liste des tableaux
  - Annexe G. Questionnaire de satisfaction de l'appel
  - Annexe H. Questionnaire satisfaction des collaborateurs
  - Annexe I. Questionnaire Centre de Contact
  - Annexe J. Call descriptors
  - Annexe K. Résultats Partenaire de Recherche