

Quels sont les indicateurs clés de performance client ?

Les indicateurs clés de performance (KPI) pour la relation client permettent de mesurer et d'évaluer l'efficacité des actions mises en place pour gérer et améliorer la satisfaction client. Voici les principaux KPI utilisés pour suivre la performance client :

1. NPS (Net Promoter Score) : Mesure la propension des clients à recommander une entreprise.

Formule : $NPS = (\% \text{ Promoteurs}) - (\% \text{ Détracteurs})$

2. CSAT (Customer Satisfaction Score) : Mesure la satisfaction immédiate après une interaction.

Formule : $CSAT = (\text{Nombre de réponses positives} / \text{Nombre total de réponses}) \times 100$

3. Taux de Fidélité Client (Customer Retention Rate) : Mesure la capacité de l'entreprise à conserver ses clients.

Formule : $\text{Taux de fidélité} = [(\text{Clients à la fin de la période} - \text{Nouveaux clients}) / \text{Clients au début de la période}] \times 100$

4. Churn Rate (Taux d'attrition) : Mesure le pourcentage de clients perdus.

Formule : $\text{Churn Rate} = (\text{Clients perdus pendant une période} / \text{Clients totaux au début de la période}) \times 100$

5. CLV (Customer Lifetime Value) : Mesure la valeur totale qu'un client apportera à l'entreprise.

Formule : $CLV = (\text{Dépense moyenne par client}) \times (\text{Fréquence d'achat}) \times (\text{Durée de la relation en années})$

6. First Contact Resolution (FCR) : Mesure la capacité à résoudre un problème au premier contact.

7. Taux de Conversion : Mesure le pourcentage de prospects qui deviennent des clients.
Formule : Taux de conversion = (Nombre d'actions réalisées / Nombre total d'interactions) x 100

8. AHT (Average Handling Time) : Mesure le temps moyen pour résoudre une demande.
Formule : AHT = (Temps total de gestion / Nombre total de cas)

9. Taux de Répétition des Appels : Mesure le pourcentage de clients qui doivent rappeler.

10. Taux de Réponse (Response Rate) : Mesure la rapidité des réponses aux demandes.
Formule : Taux de réponse = (Nombre de réponses envoyées / Nombre de demandes reçues) x 100

11. Taux de Recommandation Client : Mesure le pourcentage de clients qui recommandent activement l'entreprise.

Ces KPI permettent d'évaluer et d'améliorer la relation client.