

Organisation du service Clients

serviceclients@dstny.fr
Tél : 09 70 71 71 71

Tristana Viana
Responsable des
Opérations

Jeanne David Leonetti
Responsable ADV ESM

Missions de l'équipe Service Clients

- Limiter le churn Clients
- Fidélisation du parc Clients
- S'assurer du maintien du haut niveau de satisfaction des clients
- Fiabilisation de la base de données clients
- Appui du service commercial et du Service Support

Actions

- Pilotage de l'activité Service Clients
- Actions de Fidélisation :
 - Rétention sur demande de résiliation
 - Suivi des liens désengagés
 - Détection de besoins clients et propositions d'offres
 - Pilotage des enquêtes de satisfaction
- Gestion des demandes entrantes :
 - Réclamations : facturation, technique, déploiement
 - Accompagnement au changement de partenaire
 - Modifications administratives
 - Accompagnement MyDstny et facturation
- Suivi des actions de migrations technique :
 - Migrations infrastructure et suppression d'offres
 - Coupures NRA
- Elaboration et suivi de newsletters Clients

Fanny Ragot
Coordinatrice Service
Clients

Elodie Jean Joseph
Chargée de clientèle

Kenza Bengoua
Chargée de clientèle