

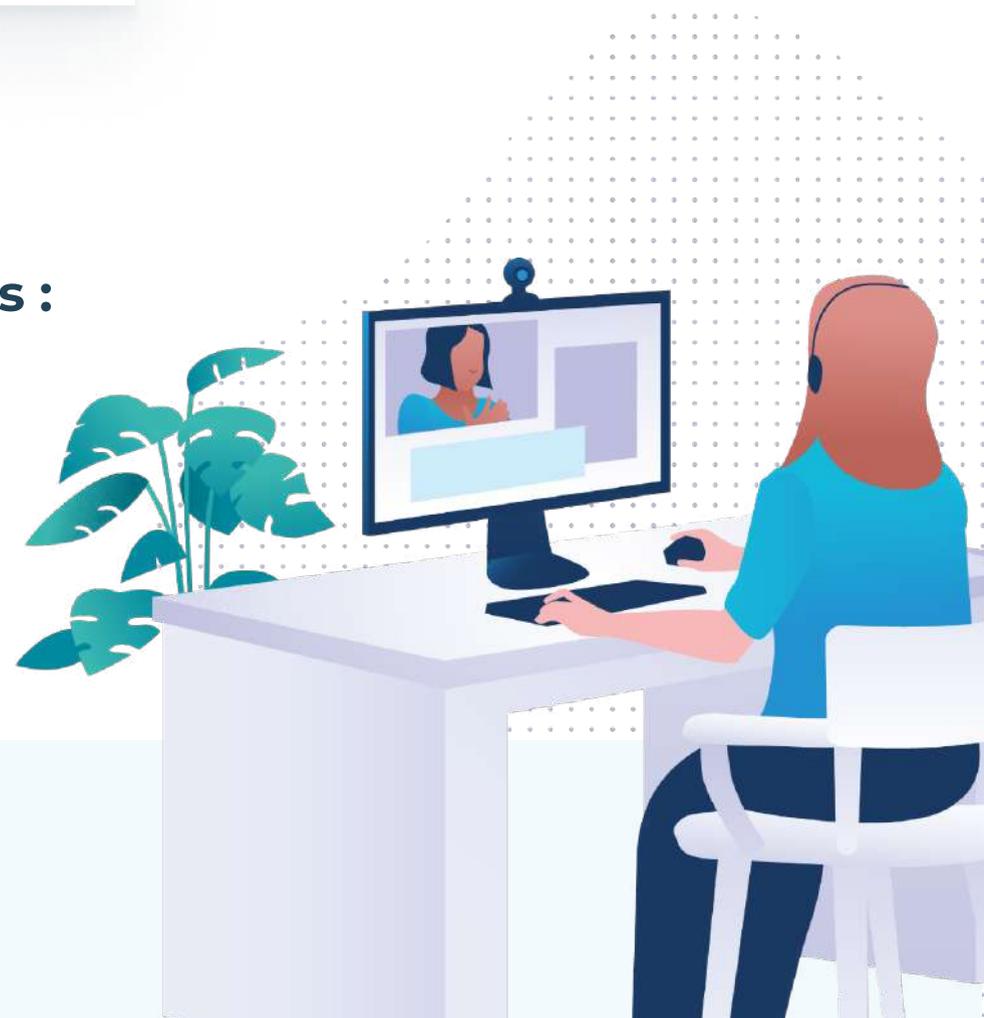
Doctolib

**Ne quittez pas, un opérateur**

**vous répond... en moins**

**de 10 secondes ! 🕒**

**Des réponses à vos appels sans perte de temps :  
le service client de Doctolib  
est le plus performant du marché**



# Étude service client

## Méthodologie :

- une campagne de 500 appels-mystères a été menée auprès des services clients de 10 éditeurs de logiciels médicaux, dont Doctolib.
- un appel par heure (entre 9h00 et 18h00) a été effectué auprès de chaque éditeur durant 2 sessions de 1 semaine chacune (jours ouvrés) : du lundi 30 novembre au vendredi 4 décembre 2020 et du lundi 14 décembre au vendredi 18 décembre 2020.
- 90 % des appels ont été passés pendant les horaires d'ouverture affichés.

## 01.

---

**L'essentiel à retenir (si vous avez 10 secondes)**

**p. 03**

## 02.

---

**De votre appel à notre réponse,  
un parcours le plus rapide et efficace possible**

**p. 04**

## 03.

---

**Le souci de l'amélioration permanent**

**p. 05**

# 01.

## L'essentiel à retenir (si vous avez 10 secondes)

Avis aux amateurs de musiques d'attente qui se répètent en boucle : vous n'allez pas avoir le temps de vous habituer à celle du service client de Doctolib ! Les appels passés à la hotline sont décrochés en un temps record afin de vous mettre en contact avec le bon interlocuteur au plus vite. Votre temps est précieux : autant ne pas vous en faire perdre.

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses services, Doctolib a souhaité analyser l'accessibilité de son service client par rapport à ceux de ses concurrents éditeurs de logiciels santé.

Doctolib a donc missionné Junior ESSEC Conseil afin de mener une étude des services clients de Doctolib et d'une dizaine d'entreprises concurrentes. Une campagne d'appels téléphoniques a ainsi été menée auprès d'eux afin d'évaluer le temps moyen de réponses pour chacune des entreprises selon le jour et l'horaire.



### Doctolib, numéro 1 du service client

**93 %**

de réponses de Doctolib aux appels (contre en moyenne 82 % pour l'ensemble des acteurs étudiés)

**50 %**

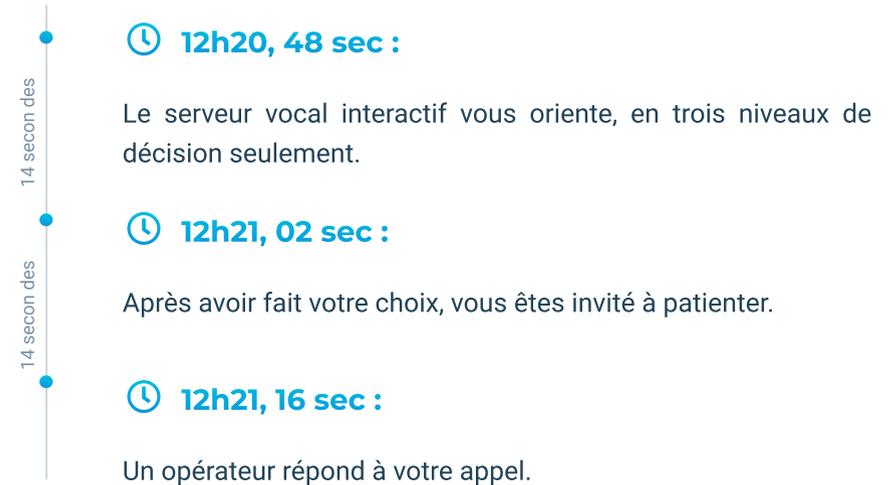
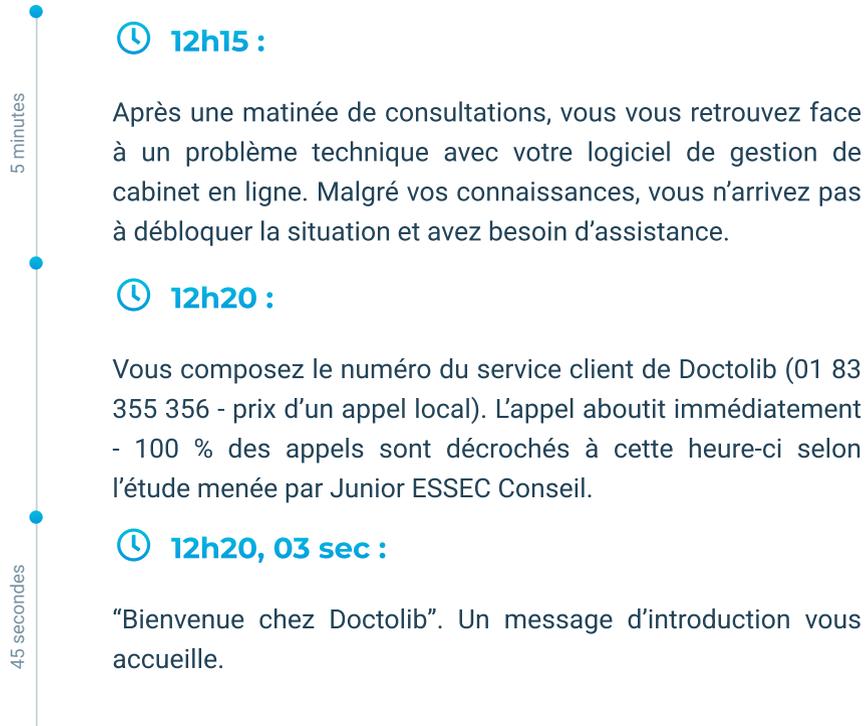
d'appels réussis pris en moins de 10 secondes la semaine du 30 novembre au vendredi 4 décembre 2020 (contre en moyenne 3 % pour l'ensemble des acteurs étudiés)

**14 secondes**

d'attente en moyenne pour être mis en relation avec un conseiller. Doctolib répond à votre demande en une vitesse record (contre 115 secondes pour l'ensemble des acteurs étudiés)

# 02.

## De votre appel à notre réponse, un parcours le plus rapide et efficace possible



### 73 secondes

Voilà le temps qu'il vous aura fallu pour obtenir le service client de Doctolib. La durée totale du processus d'appel de Doctolib est inférieure de 95 secondes, soit 1 minutes 35, à la moyenne des concurrents étudiés (168 secondes).

Malgré une annonce d'introduction plus longue que chez d'autres services clients, particulière à la période de confinement pendant laquelle l'étude a été menée, la durée de mise en relation reste l'une des plus courtes du panel.



# 03.

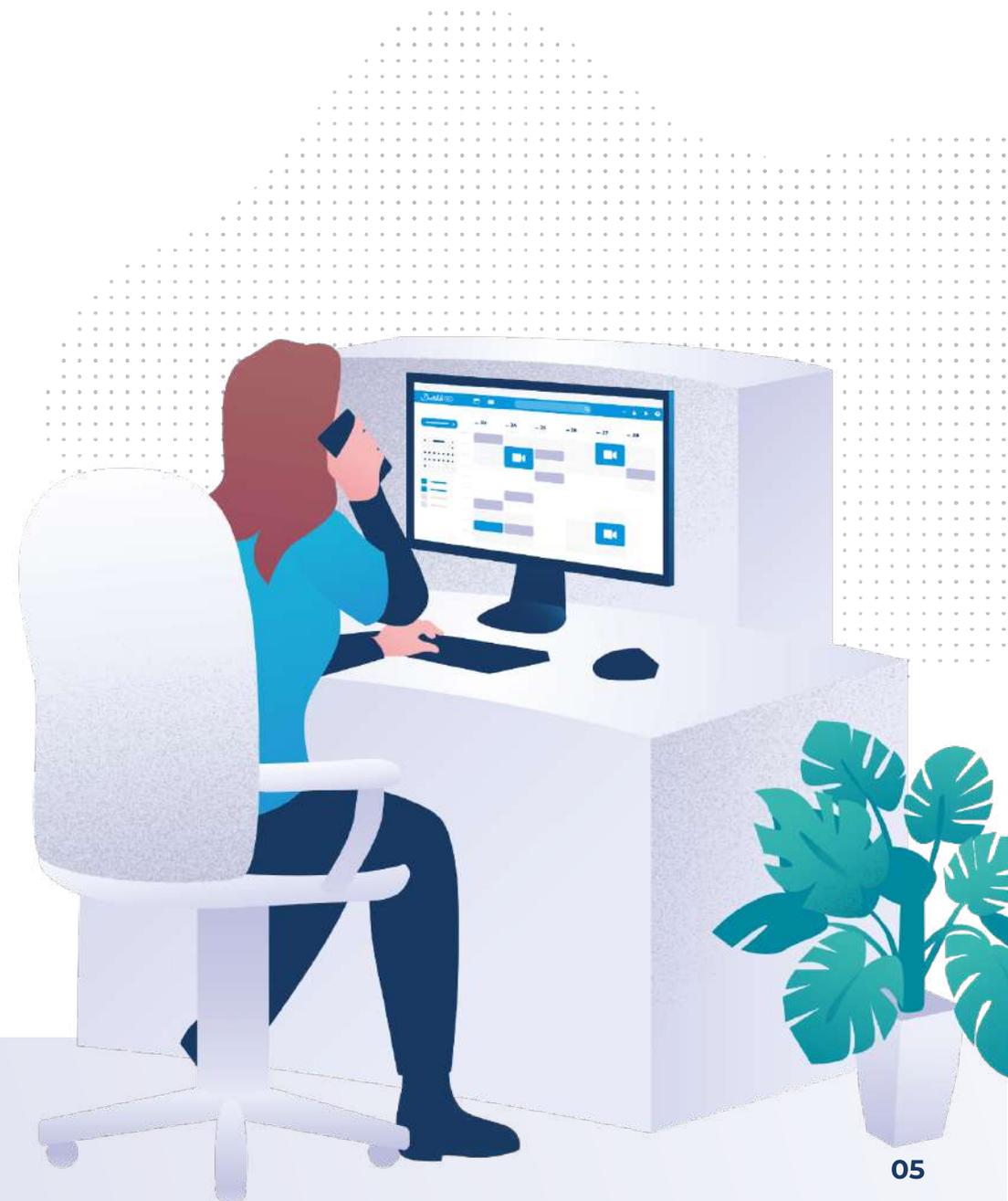
## Le souci de l'amélioration permanent

Nous ne sommes pas les premiers de la classe partout. Certains de nos concurrents répondent plus vite que nous ou décrochent à plus d'appels. Mais aucun ne s'illustre sur les deux tableaux en même temps.

Avec un taux de réponse de **93 %** et un temps moyen total d'attente de **73 secondes**, le service client de Doctolib se démarque comme étant l'acteur le plus performant du panel étudié, selon la matrice de positionnement réalisée par Junior ESSEC Conseil.

Nous savons votre temps précieux. Depuis 2013, nous travaillons sans relâche à vous en faire gagner. Et nous avons bien prévu de continuer sur cette lancée !

Nos équipes s'emploient à améliorer en permanence leur efficacité et leur rapidité, afin de vous offrir un service d'une qualité inégalée. Comptez sur nous pour faire encore plus et encore mieux ! Tant pis pour les inconditionnels des musiques d'attente...



## Doctolib est plus que jamais à vos côtés avec le logiciel médical Doctolib Médecin



Gagnez jusqu'à 4 heures par semaine de temps administratif



Gagnez en confort de travail avec un logiciel conçu par des médecins pour des médecins



Améliorez la prise en charge de vos patients avec une nouvelle expérience de travail



Bénéficiez d'un service client haut de gamme et des plus hauts standards de sécurité



✉ **Contactez-nous !**

Pour en savoir plus sur Doctolib et échanger avec un expert, rendez-vous sur [info.doctolib.fr](https://info.doctolib.fr)

Vous avez une question liée au service client ?

Appelez-nous au 01 83 355 356

(prix d'un appel local)