

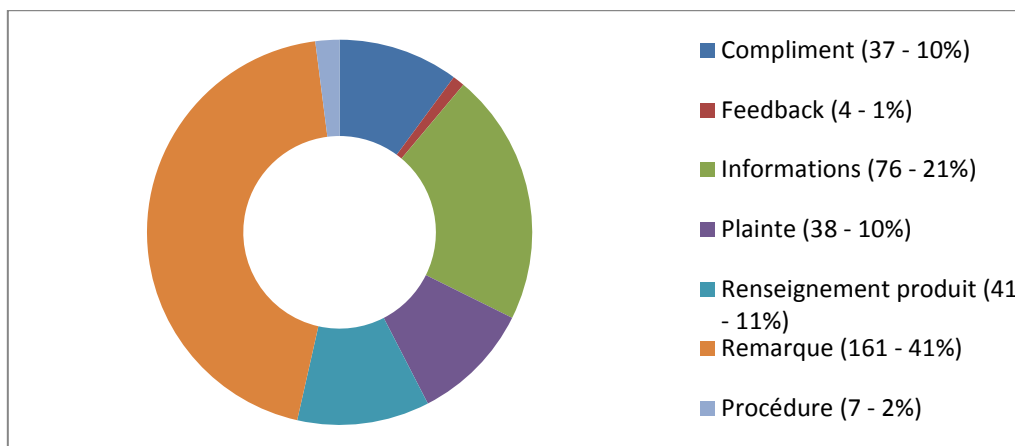
Bruxelles, le 28 octobre 2013

KBC fait de Twitter un canal de communication à part entière pour les clients

KBC souhaite répondre aux besoins croissants de sa clientèle, qui souhaite obtenir une réponse rapide à ses questions (brèves et simples). Par rapport à l'an dernier, le nombre de questions posées sur le compte Twitter de KBC: @KBC_BE a doublé, passant de quinze à trente par jour. KBC a donc décidé d'assurer un suivi continu du compte Twitter et de créer un département webcare à plein temps au sein du KBC-Telecenter. Certains collaborateurs du Telecenter ont reçu une formation spéciale pour répondre aux questions posées sur Twitter.

Le compte @KBC_BE est là avant tout pour permettre à la clientèle de poser des questions pratiques du genre "À combien se montent les frais pour apporter de la monnaie d'appoint à l'agence ?" ou "Où puis-je obtenir un nouveau lecteur de carte ?". À première vue, les questions portent principalement sur les systèmes de paiement et KBC-Mobile Banking. On constate que les clients savent eux-mêmes très bien le genre de questions qu'ils peuvent poser sur Twitter. La plupart des tweets reçus sur @KBC_BE concernent toutefois des remarques habituelles. Celles-ci sont transférées et traitées au département concernée ou font l'objet d'une réponse immédiate.

Table: Catégories de tweets



Un média comme Twitter s'intègre parfaitement dans le cadre d'un Telecenter. KBC souhaite répondre au client par le moyen de communication choisi par celui-ci. Les clients qui s'adressent à nous sur la page Facebook de KBC obtiennent une réponse par ce même canal.

Tout qui pose une question concrète à KBC sur le compte Twitter recevra un tweet en réponse.

Les questions et remarques qui nécessitent une plus grande attention et dont la réponse ne peut être synthétisée en 140 caractères sont toutefois traitées par les canaux "traditionnels" : KBC-Telecenter, KBC Helpdesk et service de médiation.

L'équipe Twitter KBC fonctionne aux mêmes horaires que le Telecenter, à savoir les jours ouvrables entre 8 et 22 heures et le samedi de 9 à 17 heures.



@KBC_BE



www.facebook.com/KBCBankEtAssurance

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communication /
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service Presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou sur simple demande adressée par courriel à pressofficekbc@kbc.be

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
