

Pour publication immédiate

Les conseillers techniques d'Essilor Canada à votre service!

Montréal, le 16 janvier 2018 – Fidèle à sa mission d'améliorer la vue pour améliorer la vie, Essilor Canada est fière de présenter ses conseillers techniques. Ils sont engagés à travailler en partenariat avec les professionnels de la vue pour aider ces derniers à améliorer la qualité des services de soins de la vue prodigués aux consommateurs de façon à ce que ceux-ci puissent mieux voir pour mieux vivre tous les jours. Membres de la vaste équipe d'expérience client, les neuf conseillers techniques sont tous des opticiens de métier, combinant 120 ans d'expérience cumulée. Établis à travers toutes les provinces canadiennes, ils constituent une ressource importante détenant l'expertise technique nécessaire pour soutenir tous les professionnels de la vue dans leurs activités quotidiennes. « Nous avons écouté les professionnels de la vue et mis en place une équipe d'experts habilités à leur fournir l'aide dont ils ont besoin », explique Chantal Tremblay, Directrice nationale Voix du client, qui dirige l'équipe expérience client.

Lorsqu'un professionnel de la vue et son équipe a besoin de soutien immédiat pour régler un cas de non-adaptation, a des questions de dépannage ou des questions techniques au sujet des produits Essilor, il peut facilement joindre ses conseillers techniques :

- par l'intermédiaire du lien web optisupport.essilor.ca pour une question rapide à laquelle la réponse est fournie en une heure;
- Les clients Varilux Xperience ont également accès à une ligne d'aide réservée entre 9 h et 17 h (heure locale) pour parler directement à l'un des conseillers techniques.

Les professionnels de la vue qui utilisent ce service apprécient la réceptivité et le niveau de connaissances des conseillers techniques :

« Quand j'ai une question technique, j'appelle les conseillers techniques et j'obtiens la réponse dont j'ai besoin. C'est si facile et agréable de traiter avec eux », précise Roya Dameshghi, opticienne, Fleetwood Family Eyecare, Vancouver, C.-B.

« Il est très agréable de faire affaire avec ma conseillère technique (...). Elle réagit rapidement et trouve des solutions à la majorité des problèmes (...) », affirme Dr Jewel L. Caulier, optométriste, West Halifax Optometry, Halifax, N.-É.

« Juste un petit mot pour vous informer que nous avons remis les verres solaires à notre client ce matin. Il voyait très bien et semblait enchanté. Un gros merci pour votre aide avec ce cas de patient! », déclare Dr Josée Falardeau, optométriste, Clinique Opto Réseau, Val-d'Or, QC.

Les réponses des conseillers techniques, fournies en temps opportun, sont couplées à une approche globale intégrant l'expérience client, les équipes de formation et des ventes, selon le besoin. En se basant sur les profils et besoins des clients, ils travaillent ensemble pour mettre au point des plans de soutien technique, conçus pour aider les professionnels de la vue à atteindre leurs objectifs et à créer de la valeur pour eux comme pour les consommateurs.

Résultats mesurables et service apprécié

Pour les professionnels de la vue, le fait de travailler avec des conseillers techniques entraîne des résultats notables : les clients ayant interagi avec l'équipe et ayant bénéficié de services de dépannage ont noté une baisse de 25 % des cas de non-adaptation dans les trois mois suivant l'intervention. Ils ont également constaté une variété d'améliorations allant d'une hausse de la rétention des clients à l'efficacité des commandes et une meilleure connaissance sur les produits.

« L'ajout de conseillers techniques aux laboratoires est l'une des meilleures décisions d'Essilor Canada dont j'ai été témoin depuis longtemps. Les mots me manquent pour exprimer tous les bons coups de l'équipe et le niveau de service qu'ils offrent. Je fais régulièrement appel à eux pour m'aider à trouver des solutions pour mes clients. Ils m'ont aidé à augmenter la rétention de patients et à réduire les cas de non-adaptation. »

Morgan Nahanee, opticienne, Spectacle Shoppe, Vancouver, C.-B.

« (...) Nous avons grandement apprécié le temps et les efforts qu'a mis notre conseiller technique pour nous expliquer comment calculer les mesures lors de la passation de commandes. Cela aidera assurément à accélérer le processus de commande et à réduire les reprises (...) ».

Donna Burbidge, Directrice de bureau pour Dr Vi Tu Banh, optométriste, Uxbridge, ON.

À propos d'Essilor Canada

Parce que les Canadiens ont des besoins visuels qui ont un impact sur leur vie, et parce que nous nous soucions de leur vision, Essilor Canada a pour mission d'améliorer la vision pour améliorer la vie des gens. Cela se traduit dans tout ce que nous faisons, notamment nos produits, services, technologies, formations et initiatives philanthropiques ainsi que notre engagement envers la santé, l'environnement et la sécurité.

Nous nous engageons à devenir le partenaire de choix des professionnels de la vue en partageant avec eux des solutions innovantes et nos connaissances du marché, lesquelles leur donneront les moyens de prospérer et de créer de la valeur pour les consommateurs, afin qu'ensemble, nous puissions les aider à mieux voir, chaque jour.

Présente au Canada depuis 1972, Essilor est fière de contribuer à la croissance de l'économie de notre pays avec plus de 1 000 employés, trois laboratoires de surfaçage numérique et 40 laboratoires partenaires et régionaux. Essilor Canada, filiale d'Essilor et leader mondial de l'optique ophtalmique, investit d'importantes sommes dans la recherche et le développement pour créer de nouveaux produits toujours mieux adaptés aux besoins des porteurs. Essilor crée, fabrique et personnalise une large gamme de verres de correction et de traitements, lesquels sont distribués par l'entremise de professionnels de la vue en plus d'aider à prévenir les problèmes de santé visuelle, de corriger et de protéger la vision. Les Canadiens peuvent confier leur vision aux marques d'Essilor, lesquelles comprennent Varilux®, Eyezen^{MC}, Crizal®, Xperio® et Transitions®.

Source : Marie-Claude Deschamps, Chef Communications
Essilor Canada
514 337-2943 poste 1218
mdeschamps@essilor.ca

L'équipe des conseillers techniques d'Essilor Canada



De gauche à droite: Maryse Brisebois, Chantal Tremblay, Jeffrey Fernandes, Angela Hume, Nina Waters, Jade MacConnell, Joanne Woodcock, Oscar Mach, Michelle Samson, Aly Jamal