



Service client : niveau avancé

100 mots

ANGLAIS	TRANSCRIPTION	TRADUCTION
de-escalation	/,di:,ɛskə'leɪʃən/	désescalade
compliance	/kəm'plaiəns/	conformité
regulatory	/'rɛgjələ,tɔ:ri/	réglementaire
data privacy	/'deɪtə 'praɪvəsi/	protection des données
confidentiality	/'kɑ:nfɪ,dɛnʃi'æli:ti/	confidentialité
consent	/kən'sent/	consentement
liability	/'laɪə'bɪləti/	responsabilité
indemnity	/'ɪn'dɛmni:ti/	indemnisation
breach	/'bri:tʃ/	violation
remediation	/'rɪ,mɪ:di'eɪʃən/	remédiation
root cause analysis	/'ru:t kɔ:z ə'næləsis/	analyse des causes racines
corrective action	/'kɔ'rektiv 'ækʃən/	action corrective
preventive action	/'pri'ventiv 'ækʃən/	action préventive
escalation matrix	/'ɛskə'leɪʃən 'meɪtrɪks/	matrice d'escalade
escalation tier	/'ɛskə'leɪʃən tɪr/	niveau d'escalade
churn	/'tʃɜ:n/	attrition
retention	/'rɪ'tenʃən/	rétenion
customer journey	/'kʌstəmər 'dʒɜ:rni/	parcours client
touchpoint	/'tʌtʃpɔɪnt/	point de contact
service recovery	/'sɜ:rvis rɪ'kʌvəri/	rétablissement du service
goodwill credit	/'gʊd'wɪl 'krɛdɪt/	avoir commercial
credit memo	/'krɛdɪt 'mɛmoʊ/	note de crédit
pro rata	/'prɒʊ 'rɑ:tə/	au prorata
refund eligibility	/'ri:fʌnd ,ɛlɪdʒə'bɪləti/	éligibilité au remboursement

ANGLAIS	TRANSCRIPTION	TRADUCTION
partial reimbursement	<i>/ˈpɑːrʃəl ˌriːmˈbɜːrsmənt/</i>	remboursement partiel
replacement authorization	<i>/rɪˈpleɪsmənt ˌɔːθərəˈzeɪʃən/</i>	autorisation de remplacement
return merchandise authorization	<i>/rɪˈtɜːrn ˈmɜːrtʃəndaɪz ˌɔːθərəˈzeɪʃən/</i>	autorisation de retour marchandise
dispute resolution	<i>/dɪˈspjuːt ˌrɛzəˈluːʃən/</i>	résolution des litiges
arbitration	<i>/ˌɑːrbiˈtreɪʃən/</i>	arbitrage
mediation	<i>/ˌmiːdiˈeɪʃən/</i>	médiation
consumer rights	<i>/kənˈsuːməər raɪts/</i>	droits des consommateurs
consumer protection	<i>/kənˈsuːməər prəˈtɛkʃən/</i>	protection des consommateurs
fraud	<i>/frɔːd/</i>	fraude
identity verification	<i>/aɪˈdentəti ˌvɛrɪfɪˈkeɪʃən/</i>	vérification d'identité
multi-factor authentication	<i>/ˌmʌltiˈfæktər ɔːˌθɛntɪˈkeɪʃən/</i>	authentification multifactorielle
data retention	<i>/ˈdeɪtə rɪˈtɛnʃən/</i>	conservation des données
incident	<i>/ˈɪnsɪdənt/</i>	incident
service outage	<i>/ˈsɜːrvɪs ˈaʊtɪdʒ/</i>	panne de service
outage notice	<i>/ˈaʊtɪdʒ ˈnoʊtɪs/</i>	avis de panne
incident report	<i>/ˈɪnsɪdənt rɪˈpɔːrt/</i>	rapport d'incident
audit trail	<i>/ˈɔːdɪt treɪl/</i>	piste d'audit
case history	<i>/keɪs ˈhɪstəri/</i>	historique du dossier
case escalation	<i>/keɪs ˌɛskəˈleɪʃən/</i>	escalade du dossier
escalation review	<i>/ˌɛskəˈleɪʃən rɪˈvjuː/</i>	revue d'escalade
executive escalation	<i>/ɪgˈzɛkjətɪv ˌɛskəˈleɪʃən/</i>	escalade au niveau de direction
service-level breach	<i>/ˈsɜːrvɪs ˈlɛvəl brɪːtʃ/</i>	violation du SLA
first contact resolution	<i>/fɜːrst ˈkɑːntækt ˌrɛzəˈluːʃən/</i>	résolution au premier contact
average handle time	<i>/ˈævərɪdʒ ˈhændl taɪm/</i>	durée moyenne de traitement
call abandonment	<i>/kɔːl əˈbændənmənt/</i>	abandon d'appel
contact center	<i>/ˈkɑːntækt ˈsɛntər/</i>	centre de contact

ANGLAIS	TRANSCRIPTION	TRADUCTION
omnichannel support	<i>/,ɑ:mni'tʃænəl sə'pɔ:rt/</i>	support omnicanal
sentiment analysis	<i>/,sɛntɪmənt ə'næləsis/</i>	analyse de sentiment
quality assurance	<i>/'kwɑ:ləti ə'ʃʊərəns/</i>	assurance qualité
monitoring	<i>/'mɑ:nɪtərɪŋ/</i>	suivi
coaching	<i>/'kəʊtʃɪŋ/</i>	coaching
script adherence	<i>/skript əd'hɪərəns/</i>	respect des scripts
escalation manager	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'mænidʒər/</i>	responsable des escalades
cross-functional	<i>/,krɔ:s 'fʌŋkʃənəl/</i>	transversal
handoff protocol	<i>/'hændɔ:f 'prəʊtəkɔ:l/</i>	protocole de passation
case triage	<i>/keɪs tri:'ɑ:ʒ/</i>	triage des dossiers
prioritization	<i>/praɪ,ɔ:ri'teɪʃən/</i>	priorisation
backlog grooming	<i>/'bæklɔ:g 'gru:mɪŋ/</i>	grooming du backlog
knowledge management	<i>/'nɑ:lɪdʒ 'mænidʒmənt/</i>	gestion des connaissances
escalation summary	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'sʌməri/</i>	résumé d'escalade
policy exception	<i>/'pɑ:ləsi ɪk'sɛpʃən/</i>	exception de politique
exception handling	<i>/ɪk'sɛpʃən 'hændlɪŋ/</i>	traitement des exceptions
account suspension	<i>/ə'kaʊnt sə'spɛnʃən/</i>	suspension de compte
reinstatement	<i>/,ri:ɪn'steɪtmənt/</i>	rétablissement
dispute charge	<i>/dɪ'spju:t tʃɑ:rdʒ/</i>	débit contesté
card issuer	<i>/kɑ:rd 'ɪʃʊər/</i>	émetteur de carte
merchant	<i>/'mɜ:rtʃənt/</i>	commerçant
charge dispute	<i>/tʃɑ:rdʒ dɪ'spju:t/</i>	litige de débit
risk assessment	<i>/rɪsk ə'sɛsmənt/</i>	évaluation des risques
escalation threshold	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'θrɛʃhoʊld/</i>	seuil d'escalade
service blueprint	<i>/'sɜ:vɪs 'blu:prɪnt/</i>	plan de service
root cause	<i>/ru:t kɔ:z/</i>	cause racine
corrective plan	<i>/kə'rektɪv plæn/</i>	plan correctif

ANGLAIS	TRANSCRIPTION	TRADUCTION
preventive controls	<i>/pri'ventiv kən'trəʊlz/</i>	contrôles préventifs
compliance review	<i>/kəm'plaiəns ri'vju:/</i>	revue de conformité
regulatory complaint	<i>/'rɛgjələ,tɔ:ri kəm'pleɪnt/</i>	plainte réglementaire
legal notice	<i>/'li:gəl 'nəʊtɪs/</i>	notification juridique
data subject request	<i>/'deɪtə 'sʌbdʒekt ri'kwɛst/</i>	demande de la personne concernée
privacy notice	<i>/'praɪvəsi 'nəʊtɪs/</i>	avis de confidentialité
secure channel	<i>/si'kjʊr 'tʃænəl/</i>	canal sécurisé
encryption	<i>/'ɪn'krɪpʃən/</i>	chiffrement
incident response	<i>/'ɪnsɪdənt ri'spɑ:ns/</i>	réponse aux incidents
escalation audit	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'ɔ:dɪt/</i>	audit des escalades
case closure	<i>/keɪs 'kləʊʒər/</i>	clôture du dossier
closure summary	<i>/'kləʊʒər 'sʌməri/</i>	résumé de clôture
stakeholder	<i>/'steɪk,həʊldər/</i>	partie prenante
service benchmark	<i>/'sɜ:rvis 'bentʃmɑ:rk/</i>	référence de service
call routing	<i>/kɔ:l 'ru:tɪŋ/</i>	routage des appels
queue management	<i>/kju: 'mænɪdʒmənt/</i>	gestion des files d'attente
escalation backlog	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'bæklo:g/</i>	backlog d'escalade
case ownership	<i>/keɪs 'ɒnəʃɪp/</i>	responsabilité du dossier
customer advocacy	<i>/'kʌstəməɹ 'ædvəkəsi/</i>	défense des clients
voice of the customer	<i>/vɔɪs əv ðə 'kʌstəməɹ/</i>	voix du client
service design	<i>/'sɜ:rvis di'zain/</i>	design de service
escalation playbook	<i>/,ɛskə'leɪʃən 'pleɪbʊk/</i>	playbook d'escalade
regulatory compliance	<i>/'rɛgjələ,tɔ:ri kəm'plaiəns/</i>	conformité réglementaire

onemoreword ONEMOREWORD

Apprendre les mots est plus pratique dans l'application

Répétition espacée, exemples, prononciation et sélections intelligentes par thème.

onemoreword.app →



Ouvrir