

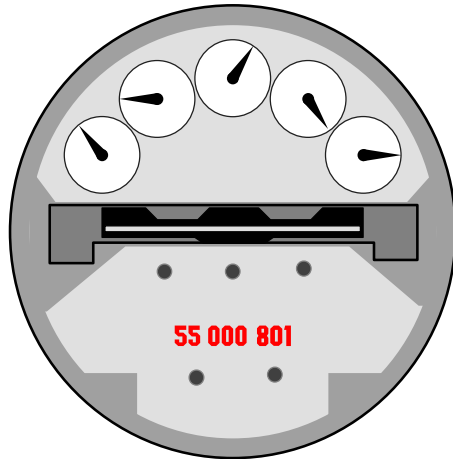


la dynamique de votre relation clients

Quel pilotage de la Relation Clients pour quels acteurs ?

83, boulevard Exelmans
75016 Paris
T 33 (0) 1 40 71 18 00
E conseil@acemis.com
www.acemis.com

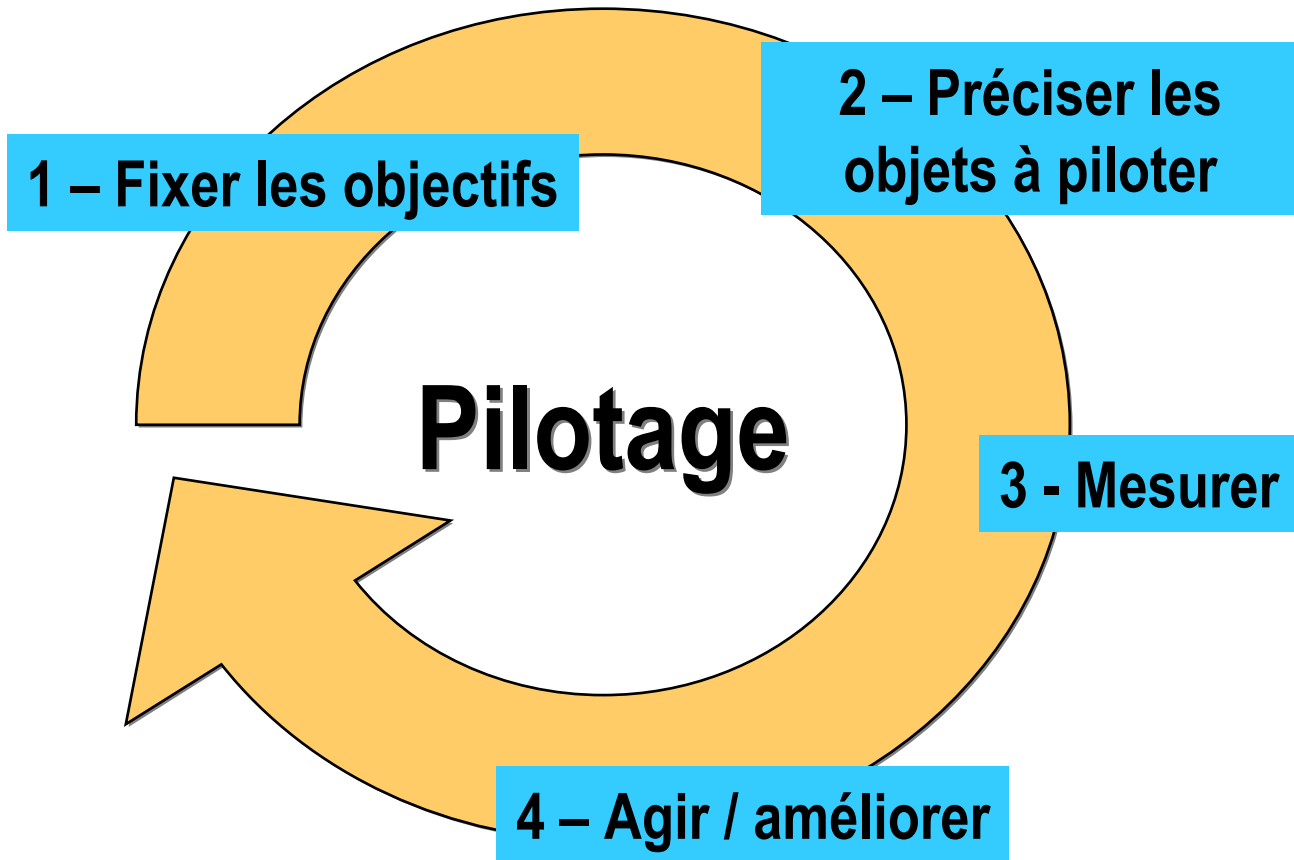
Le pilotage de la relation clients vise à **maîtriser** la relation client



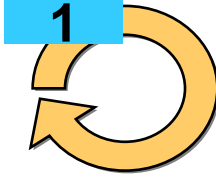
- Disposer de la bonne information au bon moment
- Activités critiques
- Risques
- Améliorer
- Moyens justes nécessaires

- RÉAGIR
- ANTICIPER

Le pilotage de la relation clients comprend quatre phases



Les objectifs portent sur les clients, le personnel et la rentabilité



CLIENTS

- Fiabilité des réponses / délais
- Satisfaction
- ...

Référentiel
Meilleures pratiques
Logique de progrès

RC

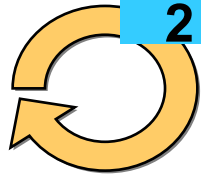
RENTABILITÉ

- Optimisation des coûts de traitement
- Génération de revenu : CA, marge
- ...

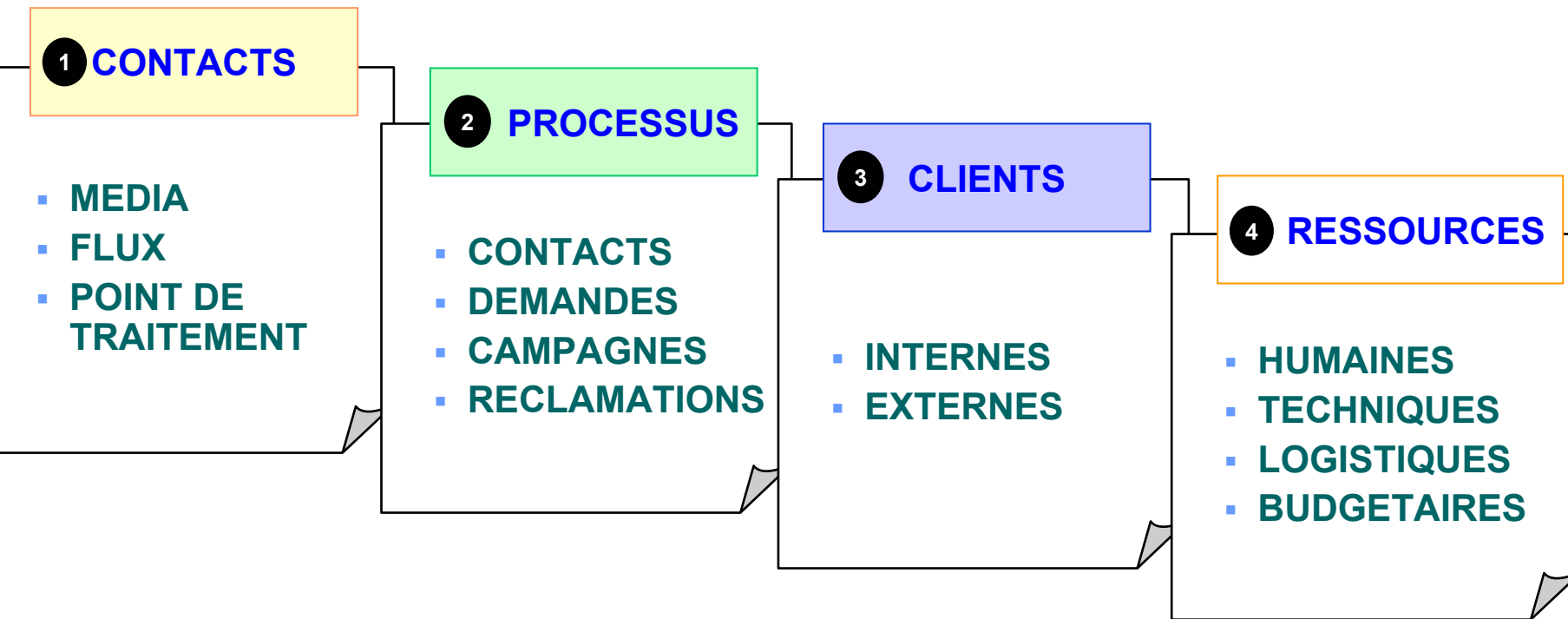
PERSONNELS

- Implication
- Fidélisation
- ...

La relation client se pilote à travers les contacts, processus, clients et ressources



Mesurer les **effets produits** et les **moyens engagés**

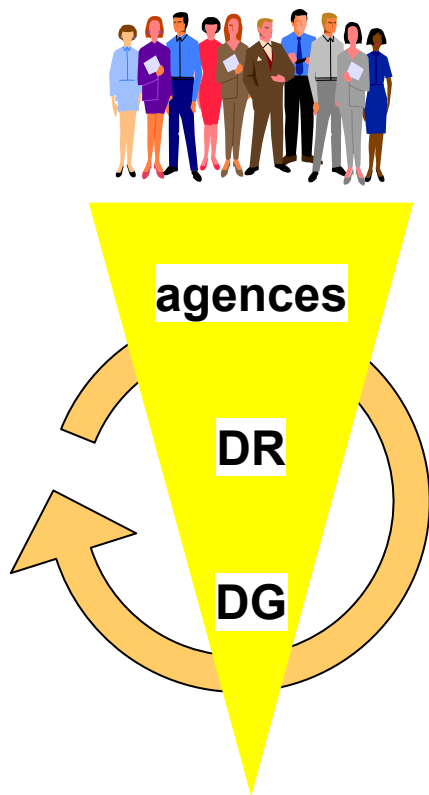
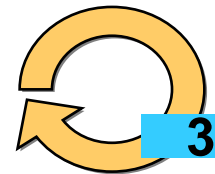


L'appréciation porte sur la traçabilité, la qualité et la performance économique

Illustration

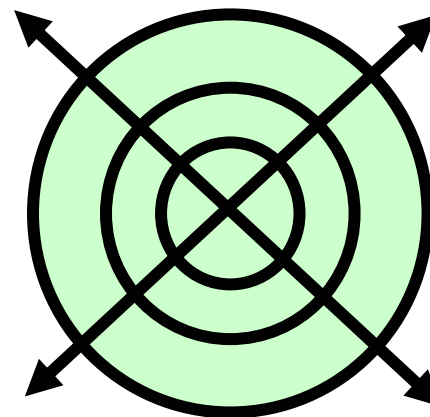
	TRAÇABILITÉ	QUALITÉ	PERFORMANCE ÉCONOMIQUE
1 CONTACTS	Volumétrie / type	Vitesse d'acheminement du contact	Coût / canal
2 PROCESSUS	Formalisation des activités	Conformité du réel / formel	Revenu / campagne
3 CLIENTS	Segmentation	Satisfaction	Coût et revenu / segment
4 RESSOURCES	Disponibilité des matériels	Compétence des personnels	Coût d'intégration des nouveaux

Un croisement de regards complémentaires permet d'améliorer l'efficacité des mesures



Vision clients

Appréciation des pairs



Auto-contrôle des acteurs

Évaluation externe

Le pilotage de la relation clients doit conduire résolument à l'action



- Fixer des seuils de réactivité
- Analyser les écarts
- Décider et mettre en œuvre des actions correctives / préventives
- Assurer un suivi de leur efficacité
- Acte de management → accompagnement - communication
- Baromètre constitué d'un nombre très limité d'indicateurs
 - % d'appels décrochés en moins de 15 secondes
 - Nombre de demandes traitées par jour et par personne
 - Indice de satisfaction clients
 - Auto-évaluation des compétences des collaborateurs

Illustration

Le pilotage de la relation clients s'exerce maintenant à tous les niveaux de l'entreprise

- **Direction**
- **Managers de proximité**
- **Collaborateurs**
- ***Front-office / back-office***
- **Clients eux-mêmes**