



Les tendances de la relation client : « **le client sera singulier** », ou comment la personnalisation est devenue une condition de l'enchantement relationnel, par Thierry SENCER pour l'AMARC le 19 décembre 2012



LE CLIENT SERA SINGULIER

Photo © vlad61_61 – Sens du client®





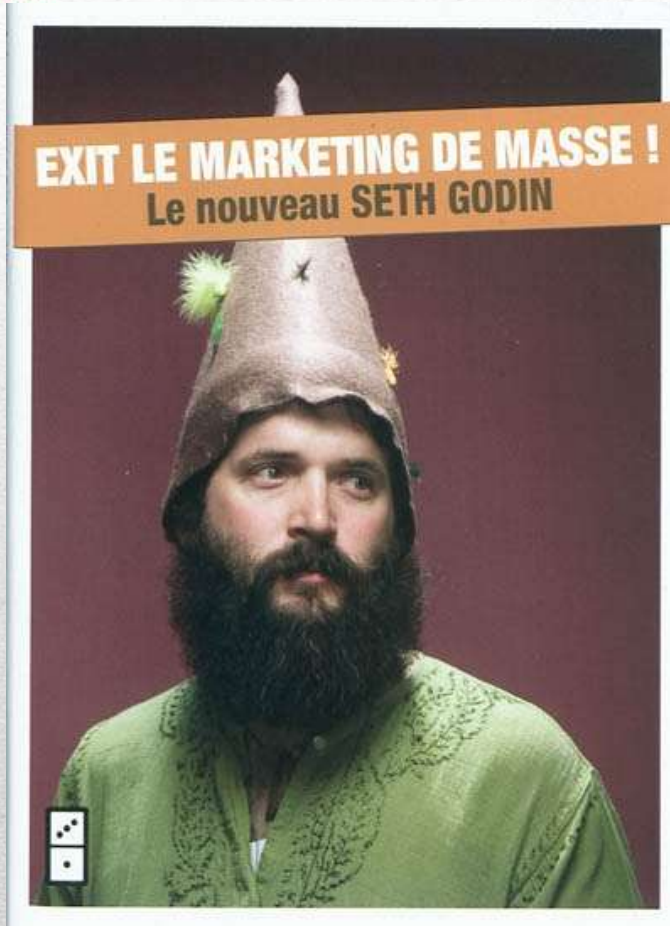
CAPACITES



COMPLEXITE



VALEUR



Nous sommes tous singuliers

diateino







Quand on s'engage auprès de madame Martin à lui répondre au téléphone jusqu'à 21h, on est là !



Mais c'est bien parce que c'est vous,
madame Martin.











PHOTO
SENS DU CLIENT

CADOUZ GRATUIT! Joyeux anniversaire !

Évaluez votre intelligence émotionnelle !

Êtes-vous empathique ? Êtes-vous à l'écoute des autres ? Êtes-vous capable de reconnaître et de gérer vos émotions ? Répondez à ces questions et découvrez votre score !

PASSER LE TEST

Score global	100%
Score empathie	100%
Score écoute	100%
Score gestion des émotions	100%

AGRESSIVO

Un café à la fois doux et fort. Un mélange de café et de lait. Un goût unique. Une texture onctueuse. Un café qui se fait vite. Un café qui se fait vite. Un café qui se fait vite.

AGRESSIVO
100% CAFE

NEVEA vous offre ses cadeaux !

Apprenez à reconnaître les émotions !

NEVEA vous offre ses cadeaux pour vous aider à reconnaître les émotions. NEVEA vous offre ses cadeaux pour vous aider à reconnaître les émotions.

METEO **STYLISTE** **STYLISTE**

M **M** **A**

Pour votre anniversaire, **MMA VOUS FÊTE !**

L'OCCITANE EN PROVENCE

Joyeux Anniversaire !

À l'occasion de votre anniversaire, L'Occitane vous offre ses cadeaux. À l'occasion de votre anniversaire, L'Occitane vous offre ses cadeaux.

L'Occitane
100% CAFE

Bienvenue Thierry Spencer !

Tout le monde de votre agence MMA vous souhaite un joyeux anniversaire.

À cette occasion, les membres de votre agence MMA vous offrent un cadeau spécial. À cette occasion, les membres de votre agence MMA vous offrent un cadeau spécial.

C'EST NOUS !







Web Images Vidéos Maps Actualités Shopping Gmail plus - Louis



Joyeux anniversaire Louis !

Recherche avancée
Outils linguistiques

Recherche Google J'ai de la chance

Programmes de publicité Solutions d'entreprise
À propos de Google Google.com in English

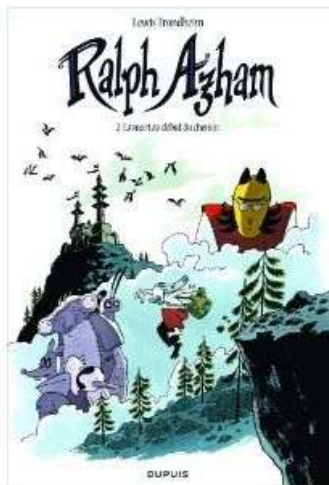
© 2011 - Confidentialité

Changer l'image de fond
www.google.com/profiles/me





Remarque : Cet article n'est pas encore sorti.



Ralph Azham, Tome 2 : La Mort au Début du Chemin [Relié]

[Lewis Trondheim](#) (Auteur)

J'aime (0)

Prix conseillé : EUR 11,95

Prix : **EUR 11,35** LIVRAISON GRATUITE [En savoir plus.](#)

Économisez : EUR 0,60 (5%)

Bientôt disponible

Commandez-le maintenant et nous vous l'enverrons dès qu'il sera disponible. Expédié et vendu par **Amazon.fr**. Emballage cadeau disponible.



20 albums signés par l'auteur !*

* Commandez dès maintenant votre exemplaire sur Amazon.fr, vous pourriez faire partie des chanceux qui recevront leur exemplaire signé par l'auteur dès la parution du livre. Offre valable sur les précommandes passées avant le 23 août 2011, hors articles proposés par des vendeurs tiers sur notre plate-forme Marketplace.



**PHOTO
SENS DU CLIENT**

BILL PRICE & DAVID JAFFE

THE BEST SERVICE IS NO SERVICE

HOW TO LIBERATE YOUR CUSTOMERS
FROM CUSTOMER SERVICE,
KEEP THEM HAPPY & CONTROL COSTS




Du CRM au CMR

[SPAM]Orage : protégez votre Livebox

Fichier Edition Affichage Outils Message ?

Répondre Répondre à tous Transférer

De : Orange votre service clients internet <noreply@mailforge.orange.fr>;
Date : mercredi 8 juin 2011 14:31
À : thierry.spencer@wanadoo.fr <thierry.spencer@wanadoo.fr>;
Objet : [SPAM]Orage : protégez votre Livebox



Information :
Protéger votre Livebox en cas d'orages

Chère cliente, cher client,

Chaque année plus d'1 million d'impacts de foudre ont lieu en France. En période d'orages, les surtensions véhiculées par les réseaux électriques et téléphoniques provoquent des dysfonctionnements qui peuvent endommager vos équipements domestiques (téléviseurs, ordinateurs, imprimantes, etc.).

C'est pourquoi, en cas d'absence prolongée ou en période d'orages, nous vous recommandons de protéger votre Livebox en la débranchant **de la prise téléphonique puis de l'alimentation électrique.**

Pour bénéficier à nouveau des services de votre Livebox, rebranchez simplement la ligne téléphonique puis l'alimentation électrique sur la Livebox et patientez 2 à 3 minutes.

Sachez que vous pouvez aussi protéger votre Livebox en vous équipant d'un parafoudre.

Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter [l'assistance sur orange.fr](http://lassistance.sur.orange.fr).

Envoi de votre commande (no 171-7301113-2294749) - Amazon.fr (171-7301113-2294749)

Fichier Édition Affichage Outils Message

Répondre Répondre à tous Transférer

De : Amazon.fr <confirmation-commande@amazon.fr>
Date : jeudi 25 août 2011 19:07
À : thierry.spencer@wanadoo.fr <thierry.spencer@wanadoo.fr>
Objet : Envoi de votre commande (no 171-7301113-2294749)

Nous vous informons de l'envoi de votre commande à l'adresse suivante :

thierry spencer
59 RUE BOISSIERE
PARIS, 75116
France

par La Poste.

Le numéro de traçabilité de votre colis est : 8G43
l'adresse de son site de suivi en ligne :

<http://www.amazon.fr/suivi-expeditions>

Note : il est possible que les informations de suivi consultables au moment où vous recevez cet e-mail

Vous pouvez consulter et suivre vos commandes e
<http://www.amazon.fr/votre-compte>

Détails de votre commande n° 171-7301113-2294749

Qté	Article	Prix	Envoyés
1	Ralph Azham, Tome 2 : La Mort	EUR 11,35	

La date d'arrivée estimée est le 29 août 2011

Sous-total des articles HT: EUR 10,76
Frais d'envoi: EUR 0,00
TVA: EUR 0,59

Total TTC: EUR 11,35
Réglé par Visa: EUR 11,35

Pour toute question supplémentaire, veuillez consulter nos pages d'aide à l'adresse suivante :

<http://www.amazon.fr/aide>

Si vous souhaitez nous contacter, vous trouverez un lien 'contactez-nous' à droite de chacune de nos pages d'aide.

Note : cet e-mail vous a été envoyé à titre de confirmation depuis une adresse ne pouvant recevoir de messages. Merci de ne pas y répondre.

Merci d'avoir choisi Amazon.fr.

Votre Service Client
<http://www.amazon.fr>

Vos nouveautés



Rebelle
Bérénice Bejo, Kelly
Macdonald, ...

DVD

★★★★☆ (30)

EUR 19,99 **EUR 15,99**

[Corriger cette recommandation](#)



L'équation du nénuphar
Albert Jacquard

Poche

★★★★☆ (3)

EUR 3,89

[Corriger cette recommandation](#)



Petite philosophie à l'usage
des...

Albert Jacquard, Huguette
Planès

Poche

★★★★☆ (6)

EUR 4,85

[Corriger cette recommandation](#)



Facebook, Twitter et les
autres...

Christine Balagué, David
Fayon, Dan...

Broché

★★★★☆ (11)

[Corriger cette recommandation](#)



Moi et les Autres: Initiation
a la...

Albert Jacquard

Poche

EUR 5,32

[Corriger cette recommandation](#)

maRATP



Mon espace | Mes privilèges | Mes alertes

Accueil > Me déplacer > maRATP

maRATP, avec vous dans la ville

- 1 Recevez les alertes trafic en temps réel, sur votre ordinateur et votre mobile
- 2 Découvrez les bons plans et les adresses utiles, autour de votre trajet
- 3 Profitez d'événements exceptionnels et d'avantages exclusifs, lors de concerts, spectacles, expositions, etc
- 4 Bénéficiez de conseils



maRATP

Email

Mot de passe

Rester connecté [Mot de passe oublié](#)

📌 S'inscrire à maRATP

PUBLICITE





Personnalisez vos Fêtes

Organisez un réveillon
surprenant et inoubliable
avec une table sur
mesure !





MY RENAULT

LA GAMME RENAULT | RENAULT OCCASIONS | APRÈS-VENTE | SERVICES ET FINANCEMENTS | RENAULT ENTREPRISES | PROMOTIONS RENAULT | DÉCOUVREZ RENAULT



MY RENAULT VOTRE COMPTE EN QUELQUES CLICS



> S'inscrire

> J'ai des codes
d'inscription

DÉJÀ INSCRIT ?

Identifiant

Mot de passe

[Mot de passe oublié](#)

Rester connecté

[Besoin d'aide?](#)



> Connexion



Darty & Moi

Mon espace client

Nos 36000 Solutions

Nos magasins

Assistance Darty
Windows 8

Catalogue

Informatique

Espace Apple

Console & jeux

Tablette tactile
Asus TF600T-1B082R
Ecran capacitif HD 10.1" (26.65 cm)

599€

★★★★★

iPad
Apple IPAD MINI 16 GO NOIR
Ecran de 7.9"

339€

★★★★★

Consoles PS3
Sony PS3 1200 - LITTLE I
Design et architecture int ris

269€

★★★★★

Windows 8 : comment migrer ?

Par Geoffrey, le 09 octobre 2012

Test : crayon Crayola
ColorStudio HD iPad

Par Geoffrey, le 24 septembre 2012

Jeux vidéo : la sélection
renée

Par Geoffrey, le 04 septemb-



Vert : J'ai du temps
Blanc : Le temps est précieux
Rose : Je me balade



PHOTO
SENS DU CLIENT







Les Interviews

S sens du client .com



Les Interviews



sens du client
.COM



NESPRESSO



**sens
du
client**
.com

Environnement
changeant

Autonomie
accrue du
client

Plus de
canaux

**RELATION
PERSONNALISEE**

Enchantement

Plus de
données

Gain en
efficacité



TAMARC

ANNEXES

testntrust[®]
LE 1^{ER} COMPAREUR DE SATISFACTION

**Solutions innovantes
pour votre relation client**

COLLECTER DES AVIS CONSOMMATEURS

**Ecoutez vos clients
là où ils se trouvent :**

Sur votre site internet
En magasin sur des bornes
Via mail post achat ou séjour
Tests produits
...

AMÉLIORER SA RELATION CLIENT

**Bénéficiez d'outils innovants pour
améliorer votre relation client :**

Un évènement :
les Présidents des Clients

Un label :
Les N°1 de la satisfaction

ANALYSER LA SATISFACTION CLIENT

Découvrez le premier
indice au monde à mesurer
la satisfaction des clients
en temps réel et en
continu. Les outils du
SARA vous offrent une
vision unique.

COLLECTER DES AVIS CONSOMMATEURS

➔ Sur vos points de vente

Choisissez les Bornes interactives et améliorez vos prestations.

Pour une collecte des avis de vos clients sur site : magasin, agence... Une large gamme de bornes interactives est disponible.



➔ Auprès de vos clients

Soyez efficaces avec l'e-mail post achat ou post séjour

Le recueil d'avis à chaud est la meilleure façon de faire s'exprimer vos clients.

Faites tester vos produits par un panel de consommateurs !

Faites tester vos produits en détail et offrez-leur une forte visibilité, auprès d'une communauté de plusieurs dizaines de milliers d'acheteurs.

➔ Sur votre site

Intégrez une API et dialoguez avec vos clients

Notre module d'avis s'intègre sur n'importe quel environnement web. Testntrust, tiers de confiance, modère et gère la publication des avis de vos clients.



Affichez la satisfaction de vos clients

Intégrez facilement un widget sur votre site web. Affichez la satisfaction de vos clients et incitez au dépôt d'avis.

➔ Sur Testntrust.com

Vos avis sur le premier comparateur de satisfaction

La publication d'un avis sur testntrust offre de la visibilité à votre démarche tout en laissant une grande liberté sur vos propres espaces web.



ANALYSER

LA SATISFACTION CLIENT

➔ Qu'est-ce que le SARA ?



Testntrust calcule un indice de satisfaction client appelé **SARA**, qui est le seul au monde à tenir compte :

Des avis et des notes de satisfaction liés à des expériences de consommation sur des produits, services, points de vente ou sites internet.

- De l'indice de confiance du consommateur qui s'exprime.
- De l'âge des avis : un avis récent a plus de valeur.
- De la réponse du professionnel.

L'indice SARA est calculé en temps réel. Il permet d'analyser, de comprendre et de vous comparer à vos concurrents.

➔ Services gratuits

- Inscription en tant que professionnel
- Réponse publique aux avis
- Mise en ligne de votre catalogue
- Insertion d'un Widget dans vos espaces web

➔ Les outils du SARA



Avec l'indice SARA vous accédez à un tableau de bord complet et dynamique qui vous permet d'analyser, comprendre et vous benchmarker.

Triez par de nombreux axes : géographique, profil auteur, stratégique, concurrence...

Obtenez une synthèse pdf, excel en fonction de ces différents critères et diffusez les aux personnes désignées.

AMÉLIORER SA RELATION CLIENT

➤ Chez vous le client est roi ?

Faites mieux et élisez le Président des Clients® de votre marque. Cette **opération de communication originale et positive** renforce la confiance des clients, les fidélise et anime votre communauté.

Le Président des clients de votre marque porte la voix du client pendant un an et engendre des retombées presse importante. Inventez une belle histoire pour votre marque, et pour vos équipes.

www.presidentdesclients.com



➤ Quand la satisfaction augmente les ventes

Le label N°1 de la satisfaction™ a un impact positif sur la décision d'achat pour 66% des français (étude nationale easypanel août 2012).



Collectez des avis auprès de vos clients, et s'ils vous élisent n°1 de la satisfaction, utilisez le label pour faire connaître votre excellence.

www.numero1delasatisfaction.com



testntrust[®]

LE 1^{ER} COMPARETEUR DE SATISFACTION

Testntrust à Caen (siège)

2, rue Jean Perrin
14 460 Colombelles

commercial@testntrust.com
02 50 01 14 90

Testntrust à Paris

9 bis, rue Henri Martin
92 100 Boulogne Billancourt

commercial@testntrust.com
01 46 10 46 30

www.testntrust.com