

13 décembre 2013

Convention AMARC

Les must have pour re-satisfaire un client réclamant



Les évolutions observées

- Les enjeux associés à la relation client
- L'information et le rôle des consommateurs
- La multiplication des canaux de communication

Les impacts sur le rôle du management des insatisfactions

- De l'enquête sur la fraude éventuelle...
....vers la reconquête du client
- De la gestion d'une procédure liée à une transaction...
...vers une posture orientée clients

Les évolutions observées

- Les enjeux associés à la relation client
- L'information et le rôle des consommateurs
- La multiplication des canaux de communication

Les impacts sur le rôle du management des insatisfactions

- De l'enquête sur la fraude éventuelle...
....vers la reconquête du client
- De la gestion d'une procédure liée à une transaction...
...vers une posture orientée clients

Les évolutions observées

- Les enjeux associés à la relation client
- L'information et le rôle des consommateurs
- La multiplication des canaux de communication

Les impacts sur le rôle du management des insatisfactions

- De l'enquête sur la fraude éventuelle...
....vers la reconquête du client
- De la gestion d'une procédure liée à une transaction...
...vers une posture orientée clients

● Les must have pour re-satisfaire un client réclamant

Confiance,
simplicité

Rapidité

Empowerment
des équipes

Fluidité

Personnalisation

**Cohérence
avec la
promesse
de marque**