13 décembre 2013

Convention AMARC

Les must have pour re-satisfaire un client réclamant

Aurélie Sutter

BLUELINK

Le management des insatisfactions : évolutions et impacts

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

BLUELINK

Le management des insatisfactions : évolutions et impacts

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

BLUELINK

Le management des insatisfactions : évolutions et impacts

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 <u>posture</u> orientée clients

BLUELINK

Les must have pour re-satisfaire un client réclamant

Confiance, simplicité

Rapidité

Empowerment des équipes

Fluidité

Personnalisation

Cohérence avec la promesse de marque

BLUELINK