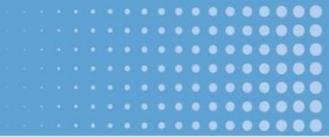


13 décembre 2013

# 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**