

Customer Care

Service Client

Elaine Kerr

Responsable Relation Client

28 septembre 2006

interlink express 

it's evolving...

Carte d'identité

- Fondée en 1981, Interlink représente un large réseau de **98** franchisés à travers le Royaume-Uni
- Plus de **40 000** clients
- **600** salariés et **1 700** employés chez les franchisés
- Environ **70 000** colis expédiés chaque nuit
- Plus de **1 000** véhicules
- Services : J+1 avant 15h, avant 12h, avant 9h30, International



interlink express ■

it's evolving...

Trophée du Service Client

- Trophée organisé par la revue *International Freighting Weekly* qui récompense l'entreprise offrant **le plus haut niveau de Service Client**
- 20 nominations dans cette catégorie
- Commentaires du jury :

*“L'investissement dans les compétences en Service Client a généré des **avantages tangibles** clairement démontrés par Interlink Express par des études quantitatives, des témoignages clients élogieux et la transparence des résultats”*



Service Client – Clés du succès

-  Investir dans le **personnel et les technologies** afin d'être l'opérateur avec lequel la relation est la plus simple
-  Proposer la plus large palette de services **flexibles et fiables** aux PME
-  Anticiper et dépasser les **attentes** de nos clients et de leur clientèle

En 2005, suite à des enquêtes auprès de nos clients et du personnel, nous avons :

- Investi 200k € en recrutant des **Responsables de Développement Clientèle** ayant une vaste expérience d'Interlink pour former les Franchisés et leur personnel.
- Investi 2,8 millions € en technologies afin de fournir à nos clients et en interne de meilleures informations en temps réel sur les expéditions.

FORMATION
FORMATION
FORMATION

4 axes clés

- Formation et Développement des franchisés et de leur personnel par les Responsables de Développement Clientèle
- Stratégie : 4 appels proactifs par jour via le Système de CRM
- Équipe de 8 Responsables Régionaux du Développement Opérationnel contrôlant en permanence la qualité de service à l'échelle du réseau
- Maintenir nos niveaux de service exceptionnellement élevés

Modules de formation

Manuel du franchisé :
Vente et fidélisation



business partner

For a franchised network that really does understand your needs, partner with us,

- ✓ **Sensibilisation commerciale**
- ✓ **Communication efficace**
- ✓ **Service Client**
- ✓ **Aperçu d'Interlink**
- ✓ **Synergies commerciales & réseautage**
- ✓ **Fidélisation Client**
- ✓ **Depot Logix**
- ✓ **Gestion des leads**
- ✓ **Prise de rendez-vous par téléphone**
- ✓ **Devenir vendeur**
- ✓ **Caractéristiques & Avantages**
- ✓ **Surpasser les objectifs**
- ✓ **Tarifcation**
- ✓ **Vendre du produit International avec assurance**
- ✓ **La visite chez le client**

interlink express ■

it's evolving...

La formation commerciale en quelques chiffres

Franchisee Sales and Retention Manual



business partner

For a franchised network that really does understand your needs, partner with us,

Depot Number	
Franchisee	
Issue Date	

- ✓ **183** journées de formation réalisées
- ✓ **144** collaborateurs formés dans plus de **318** modules
- ✓ Plus de **90 %** des dépôts ont suivi une formation dans 3 modules clés :
 - ✓ **Sensibilisation commerciale**
 - ✓ **Service Client**
 - ✓ **Communication efficace**

“Les modules durent entre 30 min et 3 hrs. Le personnel montre désormais plus d'assurance dans la prise en charge des requêtes clients et travaille plus efficacement en équipe.”



Depot Logix

Select Account to Call

Usage: < Month 1-3 M

Page 1 of 11

Acc. No.	Account Name	Post Code	By 3	By 12	By 9:30	Sat.	Off.	Intl.
1355002	H.S Greenwood & Son Limit	OL12 0HA	x	x	x	x	x	x
1255364	Hbms Ltd	BL1 4AP	x	x	x	x	x	x
1749649	Good Boxes	OL9 9NA	✓	x	x	x	x	x
1623974	Harry Taylor Ashton Ltd	OL7 0HU	✓	✓	x	x	x	x
1609091	Scott Combustion Limited	RH19 1XP	✓	✓	✓	x	✓	x
1570800	Edmundson Electrical Ltd	M7 1XG	✓	✓	✓	✓	✓	x
1640199	Quest Designwear Ltd	WN7 4ND	x	x	x	x	x	x
1579369	Bag 65	M8 8AN	✓	x	x	x	✓	x
1507803	Euroscreen UK Ltd	WN7 3AW	x	x	x	x	x	x
1678864	Oldham Hulme Grammar School	OL8 4BX	✓	x	x	x	x	x

Calling an Account

Important Note

If you are unable to speak to the contact now then please [reschedule the call](#).

If the account is at risk then please [click here](#).

Does the customer have a query? [click here](#).

Questions to ask the Account

Question No.	Question
1.	I have noticed that you have not used our international services recently. Is there a specific reason for this?
2.	Which of these services do you use, or may have a requirement for in the future?
3.	What can we do to encourage you to use our international services?
4.	Have you tried our 'Interact' service?
5.	Does Interlink Express fulfill all of your parcel requirements?

- Le Système de CRM invite le personnel du dépôt à effectuer **4 appels proactifs** aux clients par jour
- Présentation de notre offre de service et **contrôle du taux de satisfaction**
- Processus d'escalade en cas de compte à risque de perte avec prise en charge en 24hrs
- Questions conçues pour identifier les **opportunités d'augmentation du chiffre d'affaires**

Processus de traitement des réclamations

En cas de requête client ou si l'appel proactif identifie un compte à risque, tous les détails seront enregistrés dans **Depot Logix**.

Les requêtes sont gérées **rapidement au niveau local** par le Franchisé et le personnel du dépôt et **suivies d'un appel dans les 24 hrs** afin de s'assurer que le client est satisfait de la réponse.

Toute requête "escaladée" relative à des questions impliquant les fonctions du Siège (Crédit & Facturation, Devis etc) sera transmise au **Responsable de compte** approprié.

Si le client demeure insatisfait de la réponse, il pourra **effectuer une réclamation formelle** auprès du 'Executive Help Desk' - qui **étudiera en profondeur** la réclamation et fournira au client une réponse écrite.

Clients mécontents

free
consignment
inside

satisfaction guaranteed

Give us the chance to put a smile on your face –
send your next consignment on us, i.e. **interlink express**

interlink express
carrying your reputation

- Si notre promesse de service n'est pas honorée, le client bénéficiera de la **gratuité** de sa prochaine expédition.

PREUVES

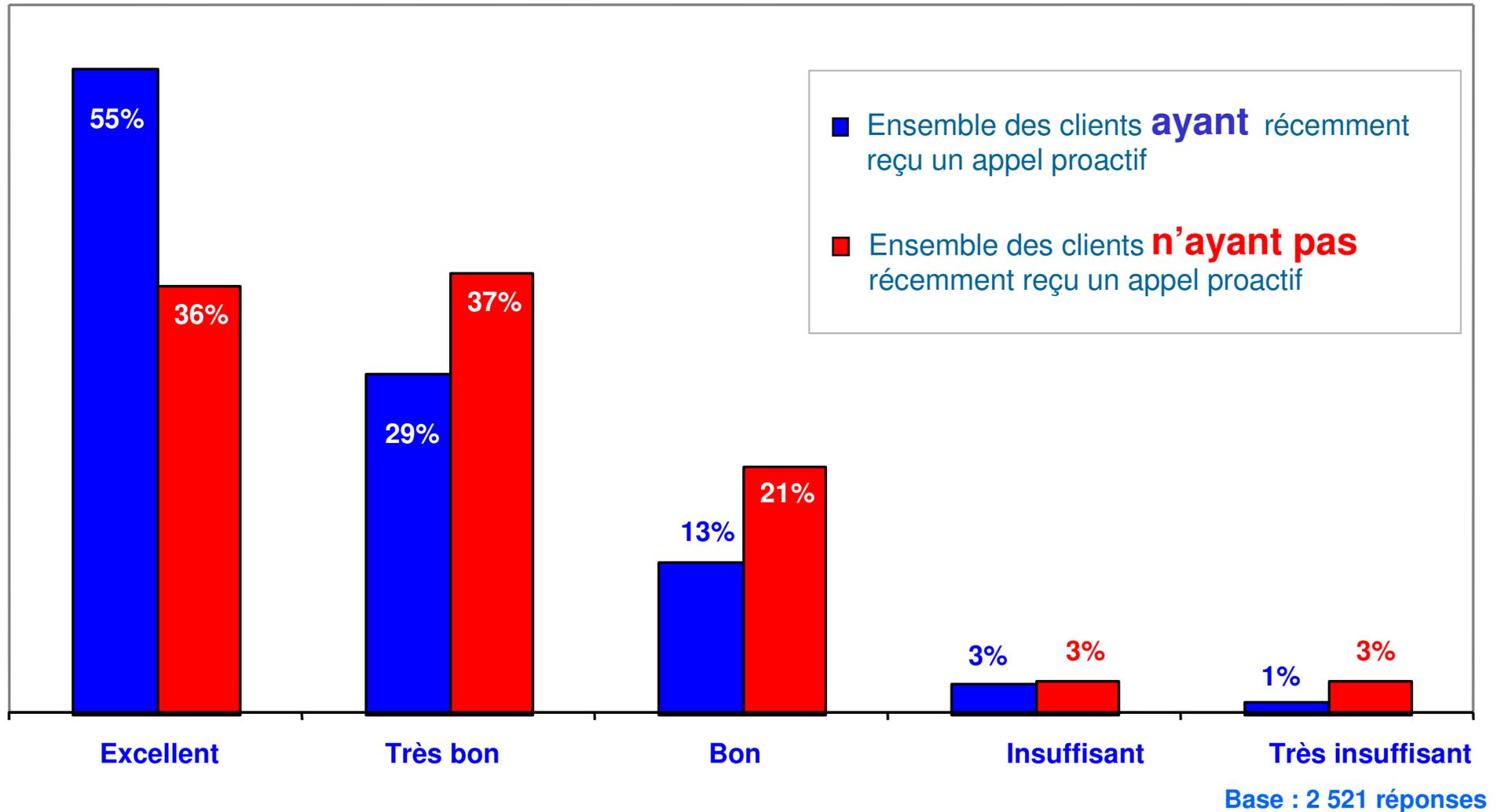
PREUVES

PREUVES

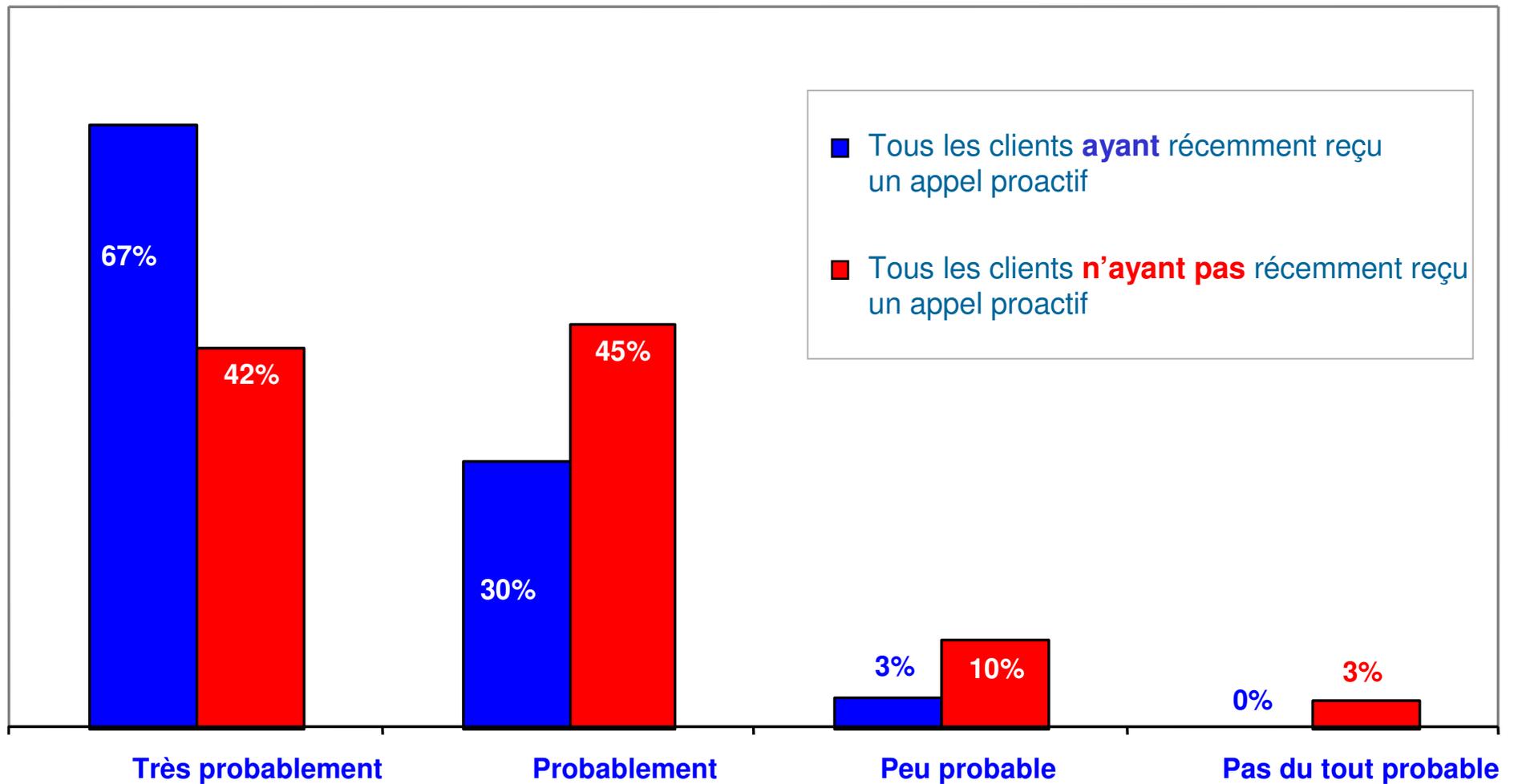
Enquêtes Clients

- Notre Service Marketing a envoyé **15 000** questionnaires à nos clients.
- **2 521** retours – un taux de réponse impressionnant de **19 %**.

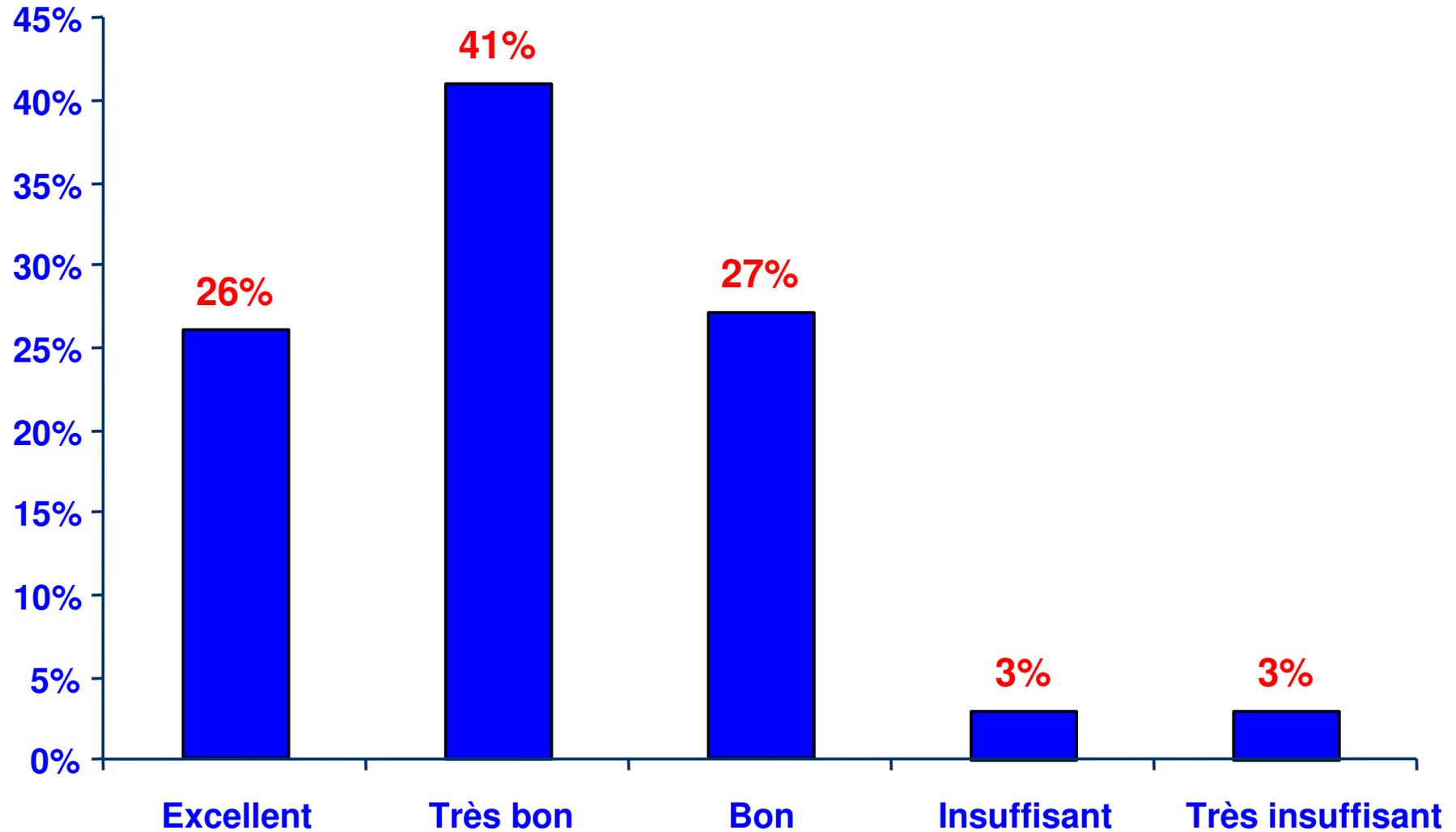
En général *comment évaluez-vous* le service client fourni par votre dépôt local Interlink Express ?



Si vous deviez conseiller un ami ou un collaborateur sur le choix d'un opérateur, seriez-vous susceptible **de nous citer** ?



Comment évaluez-vous le **niveau de service global** fourni par Interlink Express?



Indicateur clé de succès - LE ROI

- Aucun opérateur ne peut afficher 100 % de fidélité client, et nous perdons du chiffre d'affaires via la rotation de la clientèle. Toutefois, ces pertes ont baissé de **9 % en 2005**.
- L'investissement de 2,8 millions € en technologie et en formation continue de porter ses fruits. Une meilleure fidélisation de la clientèle a contribué à l'accélération du CA en 2005 : **133 millions €**, une hausse annuelle de **11,5 millions €**, contre une progression de **7 millions €** entre 2003 et 2004.
- 2006 s'inscrit dans cette tendance positive, avec une nouvelle **réduction** des pertes de clientèle de l'ordre de **14 %**.

Le marché britannique est **saturé** : 14 opérateurs se disputent actuellement un même volume de trafic. Chez Interlink nous assurons le **plus haut niveau de service** et affichons **la meilleure rentabilité** : aujourd'hui de 12 € par expédition.