



« Les Défis de la Relation Client » Parole d'experts

« *Les Défis de la Relation Client* » (Editions CCL & Woodward) donne pour la première fois la parole aux véritables acteurs : les Directeurs de la Relation Client.



Exclusivement fondé sur des témoignages de directeurs de la Relation Client, l'ouvrage « *Les Défis de la Relation Client* » a été imaginé par les membres de l'Agora des Directeurs de la Relation Client* (www.agorarelationclient.com) et rapporté par la rédaction du magazine En-Contact, magazine professionnel de la Relation Client sous la direction de Manuel Jacquinet (www.en-contact.com). Tous ces spécialistes s'accordent sur un point : la Relation Client est un véritable défi !

La Relation Client ? Un enjeu fondamental pour les entreprises !

Pourquoi s'intéresser à la Relation Client ? Entreprises, acteurs de la société civile, l'Etat, tous ont compris désormais qu'il ne suffit plus de créer de bons produits ou services, de les rendre séduisants grâce à un marketing efficace : il faut soigner la relation avec l'autre – le Client, l'Utilisateur – alors que celui-ci s'avère difficile à appréhender, à servir, à écouter.

Nouveaux outils, nouveaux usages, modes de consommation et pratiques d'achat qui ont radicalement muté, les entreprises ont dû s'organiser, mettre en place les outils, revoir les process, recruter et former du personnel dédié à la Relation Client. Du téléconseiller au spécialiste du e-commerce, une multitude de "spécialistes" s'occupent maintenant de la Relation Client. Vingt ans après le début de la Relation Client, il était temps de donner la parole aux véritables « acteurs », afin qu'ils racontent ce qui fonctionne, ce qui ne marche pas, ce qui reste à faire : c'est l'enjeu et l'intérêt de cet ouvrage.

Les acteurs prennent la parole!

Les prises de parole ont jusqu'à présent beaucoup émané des consultants, prestataires, etc. Pour une fois, prime à ceux qui font, qui essayent, qui expérimentent. Pour réaliser un ouvrage sur la relation client, quoi de plus naturel que de se tourner vers l'Agora des Directeurs de la Relation Client*, un des clubs d'échanges et de réflexions qui les réunisse. Interrogés sur les huit thématiques qui suscitent le plus de débats, "*Les Défis de la Relations Clients*" reproduit stricto sensu les réponses des Directeurs de la Relation Client, sans y apporter de commentaires. C'est un témoignage "brut" de leur expérience qu'ils transmettent, acquise au fur et à mesure de leurs fonctions successives.

Les 8 thématiques :

- La transversalité de la Relation Client dans l'entreprise : Quelle réalité concrète ?
- Back office / front office : une démarcation dépassée ?
- La Relation Client : que faut-il externaliser, que faut-il conserver ?
- Les nouveaux horizons de l'offshore : comment choisir ?
- La formation au métier : vers une professionnalisation des filières ?
- Le multicanal : tout, tout de suite ?
- Les nouvelles technologies : qu'est-ce qui demain pourra changer ma façon de travailler ?
- Et si notre connaissance du client n'avait jamais été aussi limitée ?

* *Agora des Directeurs des Relations Clients* » a pour objectif de créer un lieu d'échange et de partage d'expériences dans le but d'améliorer la fonction de Directeur des Relations Clients.

Fiche technique : « Les Défis de la Relation Client »

Editions CCL & Woodward

Sortie : 22 octobre

Prix : 32 Euros

Points de Vente : sur le site internet : www.agorarelationclient.com et sur le site internet : www.en-contact.com

NB : les travaux de recherche et d'écriture ont été cofinancés grâce au soutien objectif de Volcom, éditeur et fournisseur de solutions pour les centres d'appels et la Relation Client (www.vocalcom.fr)



AGORA DES DIRECTEURS
DE LA RELATION CLIENT

VOCALCOM
Call Center Technology

en-contact
Solutions pour la Relation Client®

Contact presse :

Hanane Aouad-Imbert

+33 6 23 46 15 54 | +33 9 50 63 84 70

Hanane.aouad@harpcommunication.com