

AIFRC



Membre de l'AIFRC

Relation Client en temps de crise !



Alain BOUVERET
Directeur Général d'Eloquant

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant délivre des solutions technologiques Centre de Contact et Mesure de Satisfaction Client et un accompagnement de haut niveau. Le point avec Alain Bouveret, son directeur général.

La crise Covid-19 a impacté la Relation Client qui doit, plus que jamais, être repensée. Qu'avez-vous observé à votre niveau ?

Parce qu'il y a toujours un avant et un après crise, je suis persuadé que la période que nous traversons est propice à une réinvention dans l'univers de la relation client. La crise liée au Covid-19 et le confinement ont mis en lumière les organisations aptes à s'adapter rapidement à toute mutation. Par exemple, le télétravail « forcé » a jugé la qualité des modèles de management. Le lien de confiance avec les clients et la capacité de s'adapter pour leur répondre dans une situation inédite sont clairement des conditions nécessaires à la survie des entreprises. La nature de la relation établie, aussi bien avec le consommateur qu'avec le collaborateur, est le nouveau vecteur clé de la performance.

Dans ce contexte, les solutions de centre de contact en mode SaaS et de mesure de la satisfaction sont d'autant plus pertinentes. Comment accompagnez-vous vos clients ?

Durant cette période de crise, assurer la continuité des activités en évitant tous les risques sécuritaires qui en découlent a été notre moteur principal.

Dans cette optique, afin de permettre aux centres de contact de traverser cette période avec succès, nous avons proposé des actions ciblées sur nos solutions entièrement SaaS (ex : push SMS pour des communications de crise). En parallèle, et pour le futur qui se dessine avec des gestions d'équipes mixant présentiel et télétravail, nous avons pensé

à la gestion de leurs équipes et avons développé une offre conçue pour fournir un accompagnement méthodologique de ce nouveau mode de management.

Elle intègre un accompagnement par des consultants experts, qui assistent les managers de proximité dans l'acquisition de postures nouvelles, face aux équipes réparties. Notre objectif est de proposer à nos différents clients des solutions permettant de garder une relation client optimale, même dans des conditions totalement transformées et ce, dans la durée !

Quelles pistes de réflexion pouvez-vous partager avec nos lecteurs pour recréer la Relation Client alors que se profile la reprise économique ?

Le principe darwinien veut que chaque crise révèle les nouvelles espèces aptes à s'adapter et condamne les autres. Dans ce contexte, nous avons observé que nos clients font face selon leurs situations respectives.

De façon générale, cette crise va évidemment créer des opportunités. Pour les saisir, je suis convaincu qu'une relation client sereine est une force majeure et doit s'inscrire dans la durée. De même, la capacité d'écoute de ses clients, y compris les signaux faibles, est une condition vitale pour la survie et le développement de l'entreprise.

De grandes marques ont déjà choisi Eloquant pour les accompagner dans le déploiement d'un dispositif d'écoute et d'un centre de contact, destiné à optimiser leurs services. Qu'en est-il ?

Nous avons pour ambition de convaincre nos clients qu'Eloquant est aujourd'hui capable de proposer une offre complète englobant les différentes dimensions de la relation client. Dans cette perspective, nous avons développé nos offres Centre de Contact et Mesure de Satisfaction Client, car ces 2 sujets constituent et restituent l'expérience client. Eloquant est un des seuls acteurs du marché capable de proposer et d'harmoniser ces 2 constituants de la Relation Client.

Enfin, au-delà de ce positionnement fort et unique, nous travaillons sur des innovations qui seront clés pour le futur de la Relation Client. Nous vous en parlerons bientôt...