

CONFÉRENCE TENDANCES DE LA RELATION CLIENT

Thierry Spencer

Version 1.0. – 22 SEPTEMBRE 2017
ACADEMIE DU SERVICE©
87, BD HAUSSMANN 75008 PARIS



ACADÉMIE DU SERVICE







LE CLIENT SERA



La performance économique des champions de la relation client en France

+12%

Entreprises du top 15 du
podium de la relation client
TNS Sofres Bearing Point

Evolution de la capitalisation boursière entre 2010 et 2014.

+4%

CAC 40

+3%

15 derniers du podium





Nombre d'entreprises ayant eu un prix dans le domaine de la relation client en France



2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016









« Nous voulons que notre client soit ambassadeur de notre marque. Entre la réservation et la livraison, qui durent 24 à 36 mois, puis la période de la garantie décennale, **nous accompagnons nos clients pendant 12 à 13 ans !** Nous avons dans notre clientèle beaucoup de primoaccédants, avec des familles qui évoluent rapidement et que nous espérons accompagner sur la durée.

Le plan 100% clients se déploie sur quatre axes :

1. la digitalisation de la relation au service des clients et des collaborateurs,
2. le développement de l'orientation client chez tous les collaborateurs,
3. la professionnalisation des filières clients
4. la ritualisation des marques d'attention que Bouygues Immobilier veut apporter à ses clients. »

**LE
CLIENT
SERA
CONTINU**



56%

de toutes les interactions client se
déroulent dans des parcours multi-canaux

Source : McKinsey cité par
Sprinklr 2015

CAISSE D'ÉPARGNE (n.p) :
BANQUE 100% HUMAINE ET 100% EN LIGNE.



CAISSE D'ÉPARGNE
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

À LA BRED
VOTRE CONSEILLER
EST LÀ POUR VOUS,
OÙ QUE VOUS SOYEZ !

A vertical display with a light blue background. At the top, a smartphone shows a video call with a bank advisor. Below it, a tablet also shows the same advisor. Further down, a laptop displays a website with the advisor's video feed. At the bottom, a small model of a BRED bank branch is shown. The text 'À LA BRED VOTRE CONSEILLER EST LÀ POUR VOUS, OÙ QUE VOUS SOYEZ !' is written in blue at the top. At the bottom, the BRED logo is visible along with the text 'BANQUE & ASSURANCE' and 'LA BANQUE QUI DONNE ENVIE D'AGIR'.





ACHETER

INVESTIR

LOUER

VENDRE

SYNDIC

FAIRE GÉRER

GUIDE
IMMOBILIER

Choisissez votre mode d'échange : chat ou visio



Obtenez rapidement la réponse à toutes vos questions



Imaginez votre projet grâce aux maquettes 3D et visites immersives.



Accélérez votre projet grâce au partage de documents : plaquette de programme, plan détaillé

Nos visioconseillers

Besoin de conseils pour un achat ou un investissement immobilier ? Inutile de vous déplacer ! **Entrez directement en contact avec votre conseiller immobilier en ligne** : il répondra à vos questions et vous orientera au mieux dans votre projet.

Finies les attentes interminables au téléphone ou les mails sans réponse : votre conseiller en ligne spécialisé vous assure des **réponses claires et rapides**.

*En dehors des horaires d'ouverture, laissez-nous un message, nous vous recontacterons dès que possible.



Alexandra, experte Nord

Avec plus de 60 ventes immobilières à son actif, le Pinel et le PTZ n'ont plus de secret pour elle. Calme et engagée, elle mettra son énergie au service de votre projet !



Paul, expert IDF et savoir investir

Ce passionné d'immobilier et d'investissement patrimonial tentera coûte que coûte de répondre à l'ensemble de vos questions. Une mission pour mieux vous satisfaire !

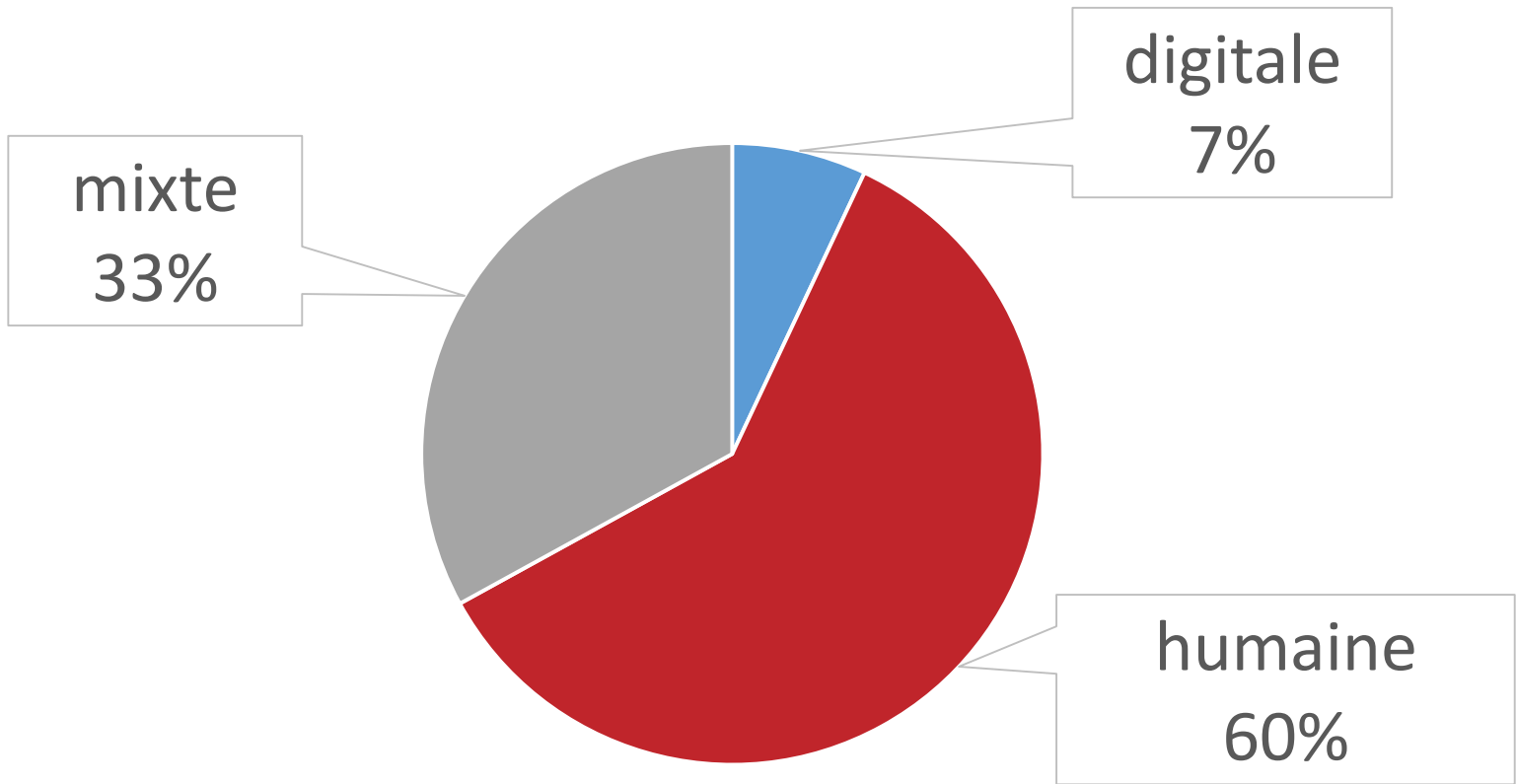


Frédéric Verdavaine,
Directeur Général
Adjoint de Nexity.

« « Notre rôle ne s'arrête pas à la transaction : nous sommes là pour nous assurer du confort de nos clients une fois qu'ils ont emménagé ». »



En tant que client, quelle est la meilleure expérience client que vous avez vécue ?



Source Mediametrie AFRC 2016

5%

des acheteurs arrivent en concession
automobile sans être informés

Source Digital Dealer 2013

DigitalDealer

LE CLIENT SERA COLLECTIONNEUR

Académie du service 2018











des consommateurs sont prêts à acheter un produit ou un service qui leur offrirait une expérience plaisante et surprenante

Source Etude Microsoft Advertising 2015 :
les 8 tendances clés de l'engagement du consommateur

Accueil > Industrie - Services > Conso - Distribution

Le e-commerce, nouvel étalon or du service client

VALÉRIE LEBOUQ | LE 27/11 À 15:33, MIS À JOUR À 16:29



Amazon et son service premium ont tendance à faire école. - Shutterstock

1 / 1

Abonnez-vous
-50%*
en cadeau
une
montre hp

INSCRIVEZ-VOUS

NEWSLETTER
INDUSTRIE ET

La qualité du service en France s'améliore mais laisse à désirer. L'étude réalisée pour la troisième année par l'Académie du service montre que le e-commerce se classe en tête, devant la distribution spécialisée. Les moins bons élèves restent la banque et l'automobile.

CONSO - DISTRIBUTION



Les Chinois bientôt premiers consommateurs de vin dans le monde



Le « Great » Noël du BHV/Marais

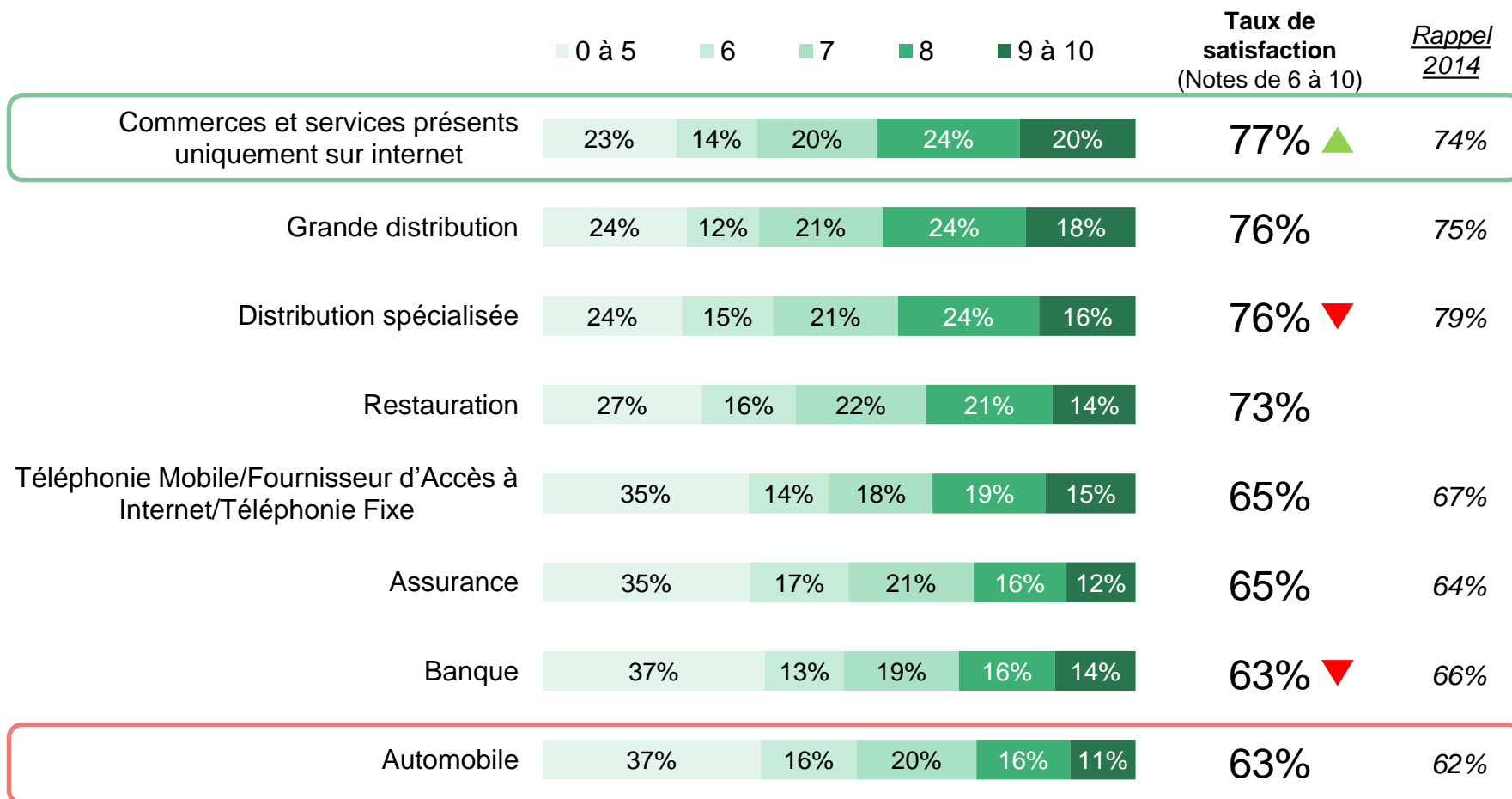


Mort accidentelle du fondateur de The North Face



Classement qualité de service FRANCE

Pour chacun des secteurs suivants, veuillez indiquer quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service qui vous est délivré par les entreprises, commerces et organisations auxquels vous avez recours.





La cuisine d'un restaurant,
le confort de la maison.

DISPONIBLE SUR
Google Play

Télécharger dans
l'App Store

**ALLO
RESTO**
by JUST EAT

POUR VOTRE SANTÉ, PRATIQUEZ UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE RÉGULIÈRE. WWW.MANGERBOUSER.FR

LIVRAISON LE JOUR MÊME
GARANTIE

JE NE SUIS PAS
LE GENRE
DE PERSONNE
QUE L'ON
FAIT ATTENDRE.



Valable sur Paris et certaines communes de la région parisienne selon l'heure de votre commande
(vérifiez votre éligibilité auprès d'un conseiller ou sur darty.com), pour les « produits volumineux »
(voir détail dans le Contrat de Confiance en magasin).

ACHETÉ
AVANT 17H,
LIVRÉ
AVANT 22H
C'EST
CAPITALE !

À PARIS, VOS ACHATS EFFECTUÉS AVANT 17H,
LIVRÉS LE SOIR MÊME ENTRE 19H ET 22H
AU PIED DE VOTRE IMMEUBLE.

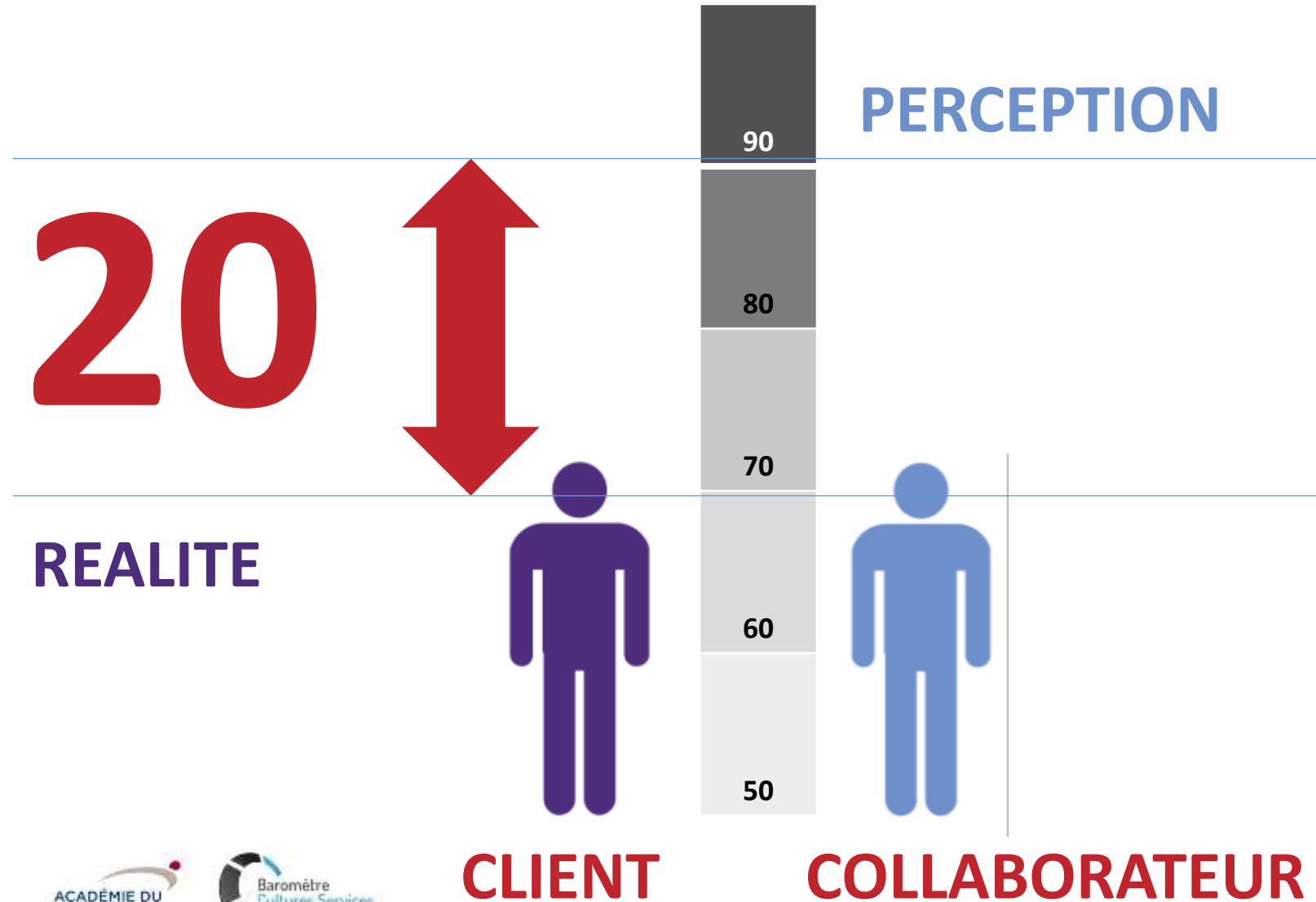
* Voir conditions en magasin

Conforama
Il ne tient qu'à vous d'en profiter



3 MAGASINS À PARIS
ÉTOILE | PONT-NEUF | NATION

LES COLLABORATEURS SURESTIMENT LA SATISFACTION CLIENT



ENJEUX



- Se comparer aux nouveaux standards de l'expérience client
- Enrichir son offre de service



LE CLIENT SERA SANS EFFORT

VOTRE TÉLÉPHONE FAIT
APPAREIL PHOTO, GPS,
AGENDA, LAMPE TORCHE...
ET MAINTENANT BILLET DE TRAIN.
M-BILLET. VOTRE BILLET SUR MOBILE.*



Voyages
sncf.com

NE RATEZ PLUS VOTRE SEANCE DE CINEMA

PLUS FACILE, PLUS RAPIDE,
OPTÉZ GRATUITEMENT POUR L'E-BILLET
LORS DE VOTRE ACHAT SUR INTERNET
OU SUR L'APPLICATION SMARTPHONE



GAUMONT
OPERA



VOTRE E-BILLET

RENSEIGNEZ-VOUS EN

PAIEMENT PAR CHEQUE

En tant que commerçant, vous avez le droit de refuser le paiement par chèque, mais vous devez en informer le client et lui proposer un autre mode de paiement.

Le chèque est un moyen de paiement sécurisé, mais il est soumis à des règles strictes. Pour éviter les litiges, il est recommandé de vérifier la validité du chèque avant de l'accepter.

Le chèque doit être rempli correctement et signé. Le commerçant doit vérifier la somme et la date. Le client doit conserver le chèque jusqu'à la fin du paiement.

Le chèque est un moyen de paiement sécurisé, mais il est soumis à des règles strictes. Pour éviter les litiges, il est recommandé de vérifier la validité du chèque avant de l'accepter.

Le chèque doit être rempli correctement et signé. Le commerçant doit vérifier la somme et la date. Le client doit conserver le chèque jusqu'à la fin du paiement.

IL EST INTERDIT DE VENDRE DE L'ALCOOL À DES MOINEURS DE MOINS DE 18 ANS.

IL EST INTERDIT DE VENDRE À CRÉDIT DES BOISSONS ALCOOLIQUES.

IL EST INTERDIT DE SE TROUVER EN ÉTAT D'IVRESSE MANIFESTE DANS LES LIEUX PUBLICS.

Ensemble, préservons mieux notre environnement

Vous pouvez réduire vos déchets en utilisant des emballages réutilisables.

Vous pouvez aussi réduire vos déchets en utilisant des emballages réutilisables.

Vous pouvez aussi réduire vos déchets en utilisant des emballages réutilisables.

**smartphone
accepté**









63%

LA SIMPLICITÉ PAYE

63% des clients prêts à payer plus
pour une expérience plus simple

Source : Siegel+Gale 2015
Global brand simplicity
index

**DARTY INVENTE UN BOUTON
POUR TOUS LES APPAREILS DE LA MAISON.**



À VOTRE SERVICE

**Besoin d'aide pour l'utilisation de votre produit ?
Besoin d'assistance sur un appareil en panne ?
Besoin d'un conseil pour votre achat ?**

Mon appareil photo
refuse de se brancher
au téléviseur du salon

Je n'arrive pas
à lire mes mails
sur ma tablette

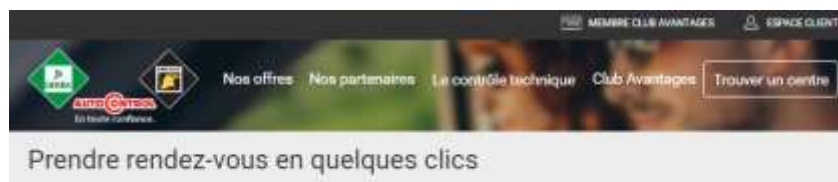
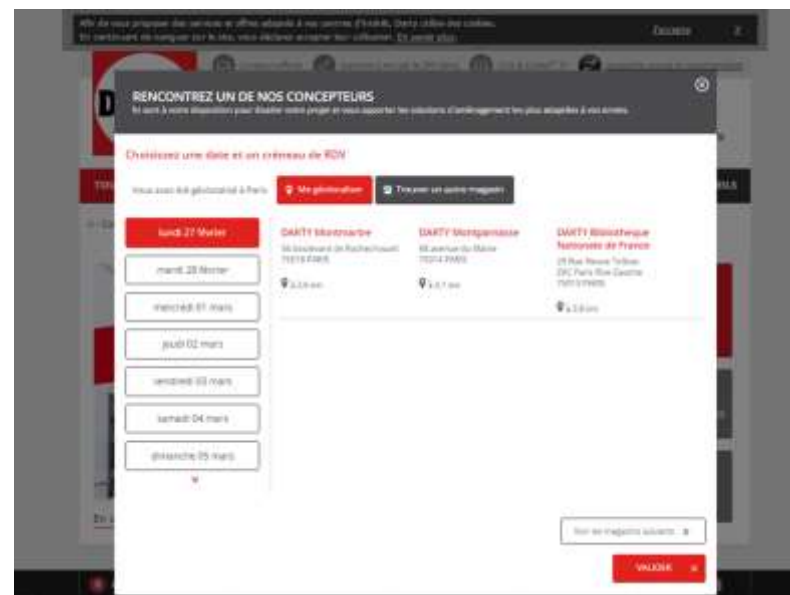
Mon lave linge
n'essore plus
correctement

Je ne connais pas
la référence des sacs
de mon aspirateur

La batterie de
mon smartphone
se décharge
beaucoup trop vite



Pour tous vos appareils, achetés chez Darty ou ailleurs.



3 Choisir la date et l'heure de son rendez-vous

Mercredi 08/03	Jeudi 09/03	Vendredi 10/03	Lundi 13/03	Mardi 14/03	Mercredi 15/03
<p>MATIN (JUSQU'À 13H)</p> <p>09h-30 70€</p> <p>10h-30 70€</p> <p>11h-30 70€</p> <p>APRÈS-MIDI</p> <p>14h-30 70€</p> <p>15h-30 70€</p> <p>16h-30 70€</p>					

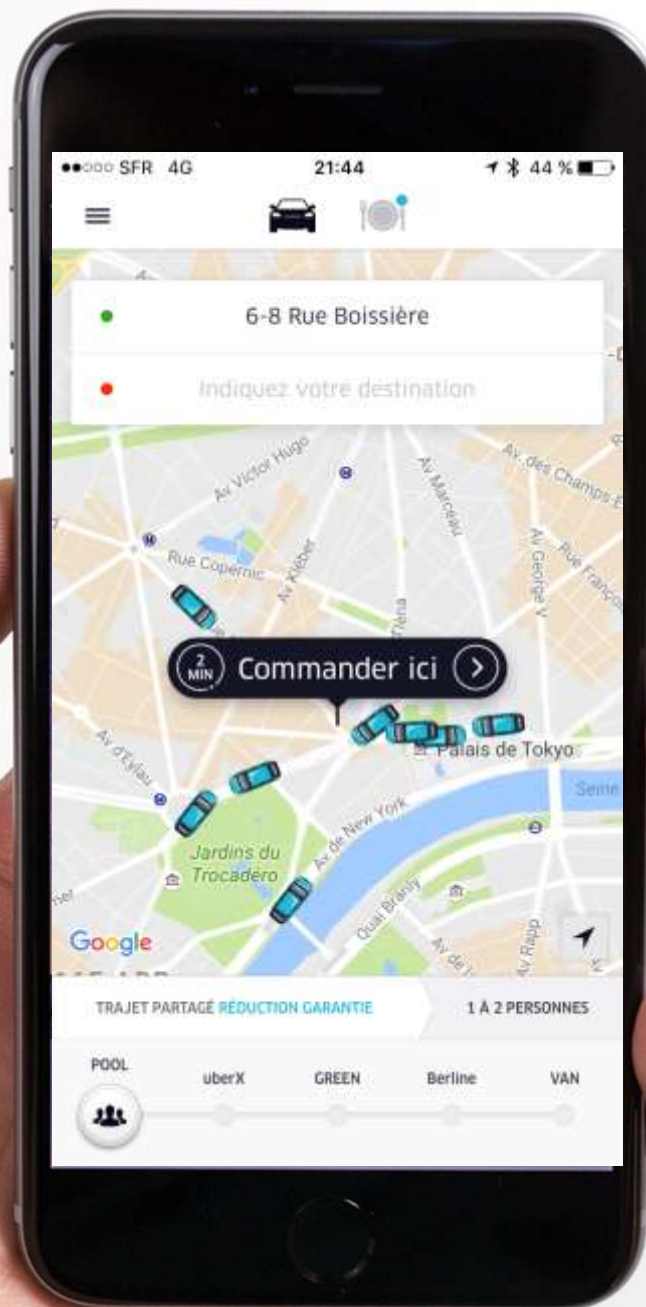
1 Prix pour un contrôle technique réglementaire payé en ligne. Ce prix n'inclut pas la contre-visite.

Valider la date et l'heure

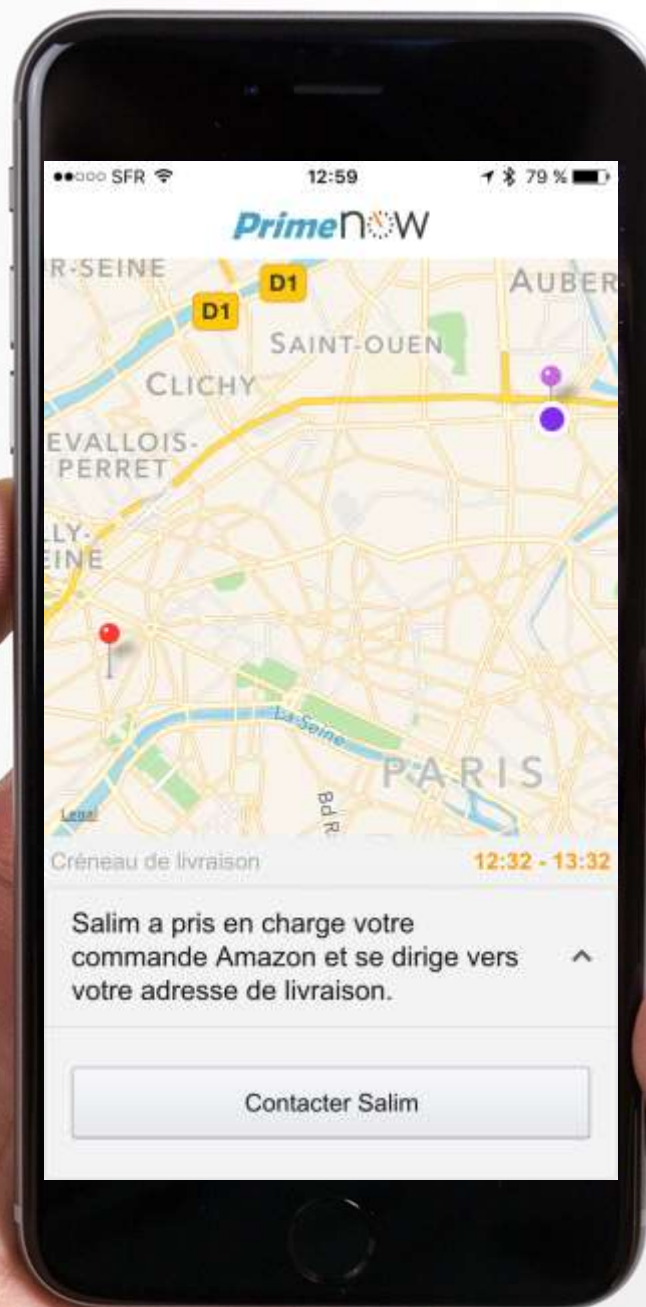








Primenow
in France



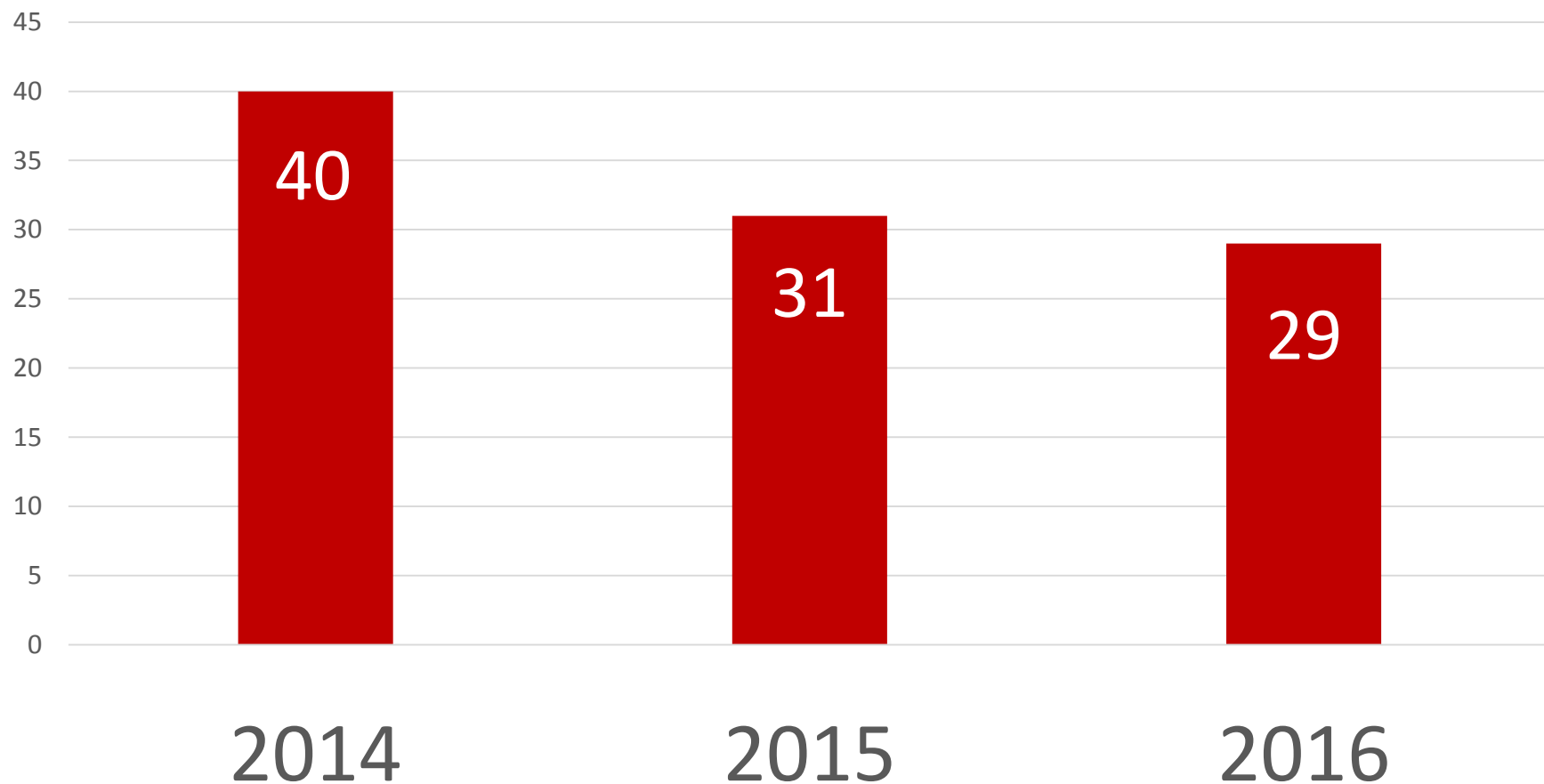
88%

VITESSE ET FIDELITE

**88% des clients considèrent
que le fait de répondre
immédiatement à une demande
d'aide accroît leur fidélité**

Source State of the
connected customer
Salesforce

Evolution du taux d'effort moyen



ENJEUX



- Favoriser l'autonomie du client
- Réduire l'effort client
- Faire face à un client plus informé et plus exigeant

LE CLIENT SERA MENTOR

Académie du service 2016





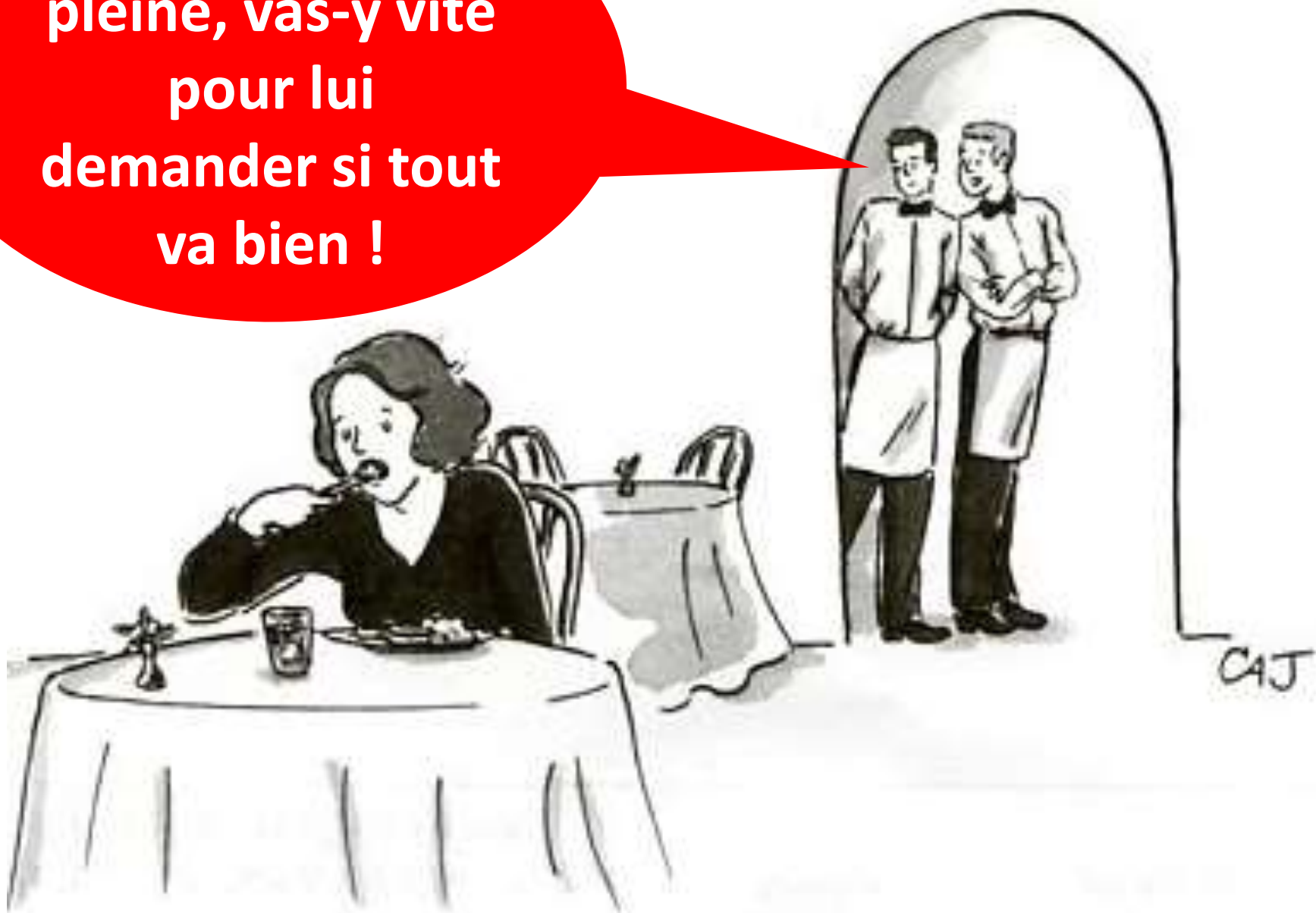
« Tout se passe bien ? Vous n'avez pas photographié votre plat. »







**Sa bouche est
pleine, vas-y vite
pour lui
demander si tout
va bien !**



435 millions d'avis et d'opinions

Nouveau!

Trouvez et réservez l'hôtel idéal sur TripAdvisor, et obtenez les meilleurs prix



mieux s'informer • mieux réserver • mieux voyager



Thierry ▾

€ ▾



Hôtels

Vols

Locations vacances

Restaurants

Activités

Le meilleur de 2016

Plus ▾

Trouver : Hôtels, restaurants, activités

Près de : Indiquez une destination

Rechercher



« Un coin de paradis au paradis ! »



Avis rédigé par Leng L

Voir les 19 578 avis sur Bora-Bora >

Trouvez et réservez le séjour parfait au meilleur prix

☒ Hôtels ☐ Vols ☐ Locations de vacances ☐ Restaurants ☐ Destinations

Ville ou nom de l'hôtel

jj/mm/aaaa



jj/mm/aaaa

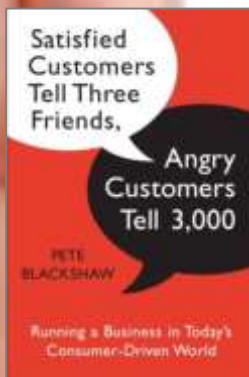


Trouver des hôtels

amazon®



6000



3000

Après une mauvaise expérience, 64% des consommateurs déclarent en discuter systématiquement avec environ 15 personnes.



15

**WE VALUE OUR
CUSTOMERS'
OPINIONS & IDEAS**



Please feel free to let me know if there is anything I can do
to improve your shopping experience.



IMPOSSIBLE

ZERO
DEFAULT

REALISTE

100%
CLIENTS
SATISFAITS



LE CLIENT SERA SYMETRIE

La symétrie des attentions

Prendre soin de ses collaborateurs pour qu'ils prennent soin des clients





des Français pensent que la satisfaction des salariés
impacte la qualité de service (dans le secteur de
l'assurance, 70% pour la téléphonie)

Baromètre de l'effort client
2015 AFRC Mediametrie



vosre Conseiller

P lomberie - S anitaire
C hauffage - S ervice



mon Portait Chinois "du Bricolage"

Si j'étais un outil, je serais:
Si j'étais un métier, je serais:
Si j'étais un type d'habitat, je serais:
Si j'étais une pièce à vivre, je serais:
Si j'étais une couleur, je serais:
Si j'étais une matière, je serais:
Si j'étais un style de déco, je serais:
Si j'étais une marque, je serais:
Si j'étais un sentiment en bricolant, je serais:
Si j'étais une journée pour bricoler, je serais:

Tournevis
mécanicien
Pavillon
Salon
Violet
Bois
Moderne
Bosch
Calme
Vendredi

Contactez moi par Email : draveil@weldom.fr



le Plaisir
de vous recevoir



Une équipe passionnée



TENDANCES



ENJEUX



- Agir en symétrie
- Prendre soin de ses collaborateurs pour qu'ils prennent soin des clients



QUESTION 1

Avez-vous une idée précise de la satisfaction de vos clients ?

● Oui je la mesure et je la partage avec mon équipe

▲ Oui je me doute qu'elle est bonne

■ Non je ne la mesure pas



QUESTION 2

Avez-vous défini avec votre équipe des délais de réponse aux demandes d'un client ?

● Oui et les clients connaissent ces délais qui sont des engagements

▲ Oui et j'essaye de les respecter

■ Non mais je mets tout en œuvre pour répondre au plus vite



QUESTION 3

Je sais détecter et je communique à mon équipe les clients qui ont un traitement « VIP »

- ☒ Oui c'est systématique
- ☐ Oui quand c'est possible
- ☐ Non tous les clients sont traités de la même façon