

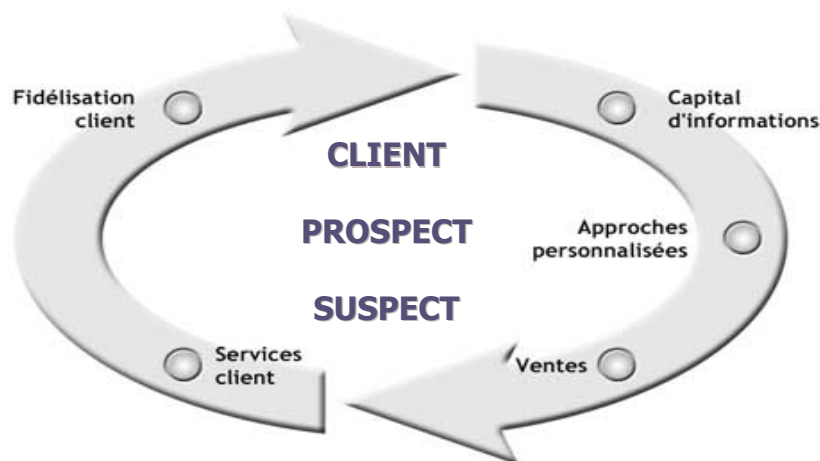
GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Q**ui sont nos clients, nos prospects et nos "suspects" ?
quel est l'historique de la relation avec ces contacts ?
quels sont les profils "types" de nos clients ?
qu'ont acheté nos clients ?
quelles sont les offres ou produits complémentaires susceptibles de les intéresser ?
quelles sont les offres à proposer en fonction des profils de nos clients ?

*Il vous est difficile de répondre à ces questions ? **Accoval** se propose de vous aider à mettre le client au cœur de votre système d'information.*

La Gestion de la Relation Client, pour quoi faire ?

A la fois projet d'entreprise et projet informatique, **La Gestion de la relation Client** est une démarche qui place le client au cœur de votre stratégie et qui permet **d'optimiser chaque interaction** entre l'entreprise et son client afin d'augmenter les **ventes**, de **fidéliser** le client et d'accroître la **performance** des collaborateurs.



LES OBJECTIFS

Accoval propose une mission Flash Audit dont les objectifs sont :

De déterminer les points d'amélioration de votre gestion de la relation client en auditant votre « performance en Gestion de la Relation Client », c'est-à-dire :

- La connaissance de vos clients (lesquels sont les plus rentables, comment se comportent-ils ? quels seront leurs besoins futurs ? comment mieux cibler l'offre de l'entreprise ?...).
- Le partage de l'information client dans l'entreprise. Où se trouve l'information client ? Quels sont les avantages du partage de cette information ?...
- Les fonctionnalités et processus marketing de recrutement des prospects.
- Les fonctionnalités et processus commerciaux de gestion des opportunités et des ventes.
- Les fonctionnalités et processus de service client.

Sur la base de cet audit, de proposer un plan d'action d'optimisation afin de :

- Recruter plus de clients et plus vite grâce à des stratégies de prospection optimisées.
- Vendre plus et vendre mieux (en se focalisant sur les clients à fort potentiel pour votre activité).
- Augmenter la satisfaction et la fidélité des clients en leur proposant des offres et des services adaptés à leurs besoins.
- Augmenter la valeur client en augmentant votre portefeuille client quantitativement (en nombre de clients) et qualitativement (des clients rentables).
- Améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

Le Flash Audit se base sur des scripts d'interviews permettant de détecter les points d'amélioration de vos processus de Gestion de la Relation Client, auprès des différents services et notamment :

- le Service Marketing
- le Service Commercial
- le Service Après-Vente (ou service client)
- la Direction Générale
- la Direction Informatique

Ces scripts d'interviews permettent en première approche une analyse concise des principaux processus client.

Les résultats seront détaillés dans le rapport d'audit et lors d'une présentation. Ils seront utilisés comme base pour nos préconisations sur les axes d'amélioration envisageables et leurs priorités.

LE DEROULEMENT

➤ **Le Flash Audit se déroule sur 3 jours et demi :**

Accoval se propose de vous aider à mettre le client au cœur de votre système d'information.

Journée 1

Interview de
la Direction Générale

Interview de
la Direction Informatique

Interview du
Service Client
(ou du SAV)

Journée 2

Interview de
la Direction Commerciale

Interview de
la Direction Marketing

Journée 3

Rédaction du rapport
d'audit
et préparation

Journée 4

Présentation du rapport
d'audit

LES MODALITES

Les Intervenants :

Cet audit sera réalisé par un consultant CRM senior **Accoval** ayant plus de 5 ans d'expérience en conseil dans le domaine de la relation client.

A qui s'adresse ce Flash Audit ?

Le flash audit s'adresse aux Directions Générales et Directions Opérationnelles (Marketing, Force de vente, Service client) désireuses de faire un bilan de leur relation client, ou ayant identifié la nécessité de mettre en place un projet de relation client.

Le mode opératoire pour sa réalisation :

Une réunion préparatoire pour finaliser le mode opératoire, les impératifs, l'agenda et adapter le Flash Audit à votre organisation, votre contexte et vos disponibilités.

Le coût :

Le coût de l'audit est de 3500 € HT hors frais de déplacements (frais réels pour des interventions hors Paris).

La demande d'informations complémentaires :

Pour tout renseignement sur cette offre vous pouvez nous contacter au 01 40 86 08 31 ou info@accoval.com.



27 rue Henri Moreau - 92600 Asnières sur Seine
Tél. : 01 40 86 08 31 - Fax : 01 40 86 08 72
www.accoval.com