



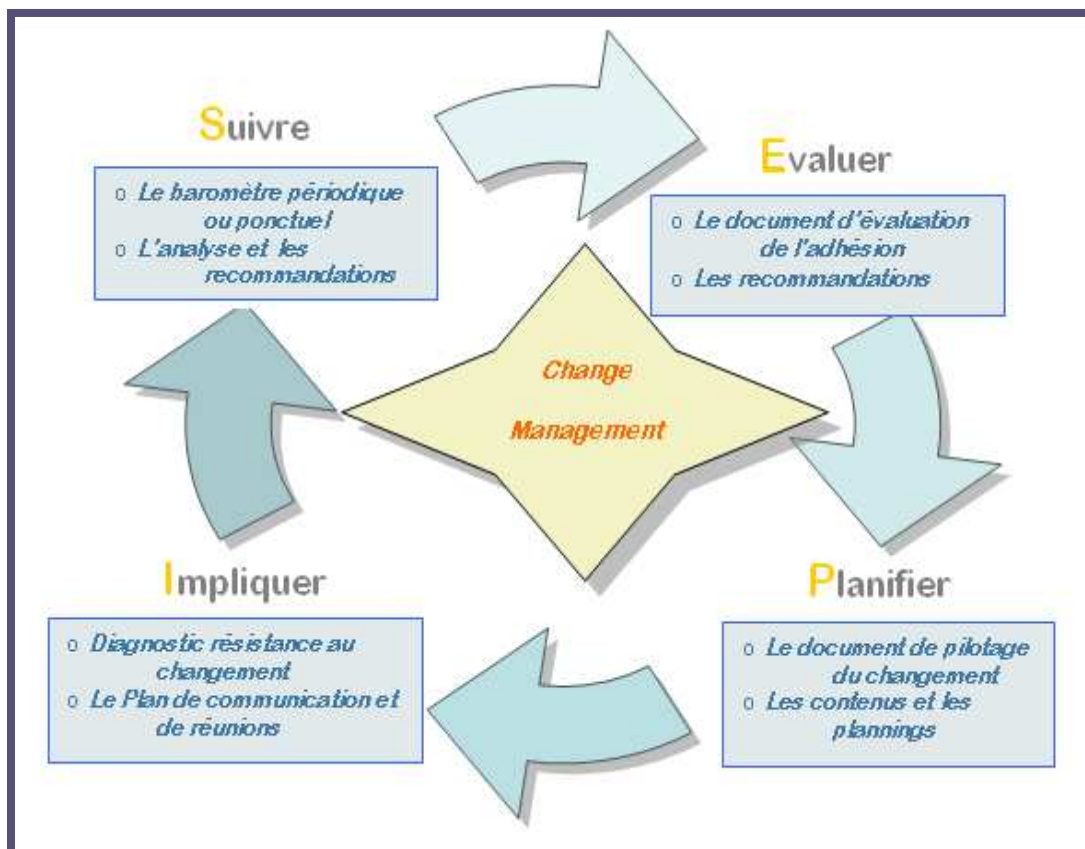
## Accompagnement le changement pour l'adhésion au projet CRM

### **E P I S** Evaluer, Planifier, Impliquer, Suivre

Aujourd'hui encore, de nombreux projets CRM pâtitent de problèmes d'adhésion. Le rejet des utilisateurs par exemple est un des facteurs d'échec les plus importants pour les projets CRM.

Fort de ses années d'expériences et du nombre de projets CRM menés, **Accoval** propose une démarche pragmatique visant à vous aider à recueillir les fruits de vos investissements humains et financiers.

La démarche se veut pragmatique et adaptée à vos besoins, elle est rythmée par **4 étapes** et **4 jours d'intervention**



### 4 jours d'intervention :

Journée	Objectif	Livrables
1 <sup>ère</sup> Journée	<b>Evaluer</b> : A l'occasion d'une réunion, se mettre au fait des différents éléments du projet pour les traduire dans un instrument de mesure concret et pertinent de l'adhésion des utilisateurs	<b>L'enquête utilisateurs</b>
2 <sup>ème</sup> Journée	<b>Planifier</b> : Analyser les réponses, en dégager les principaux enseignements qualitatifs et quantitatifs pour prévoir un plan d'action	<b>Présentations des résultats de l'enquête et du plan d'action envisagé</b>
3 <sup>ème</sup> Journée	<b>Impliquer</b> : Par l'intermédiaire de l'organisation d'un séminaire, ou d'un club utilisateurs, présenter les résultats de l'enquête, sensibiliser et impliquer les utilisateurs	<b>Le séminaire d'implication</b>
4 <sup>ème</sup> journée	<b>Suivre</b> : Déterminer la nature et les modalités de mise en place d'un instrument de mesure récurrent de l'adhésion des utilisateurs	<b>Le baromètre de l'adhésion des utilisateurs</b>

### **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 Gestion de la 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 4 500 € HT hors frais de déplacements (frais réels pour des interventions hors Région Parisienne).

**Pour obtenir tout complément d'information sur cette intervention vous pouvez contacter Paule Girard au 01 40 86 08 33 ou par mail : [pgirard@accoval.com](mailto:pgirard@accoval.com)**

