

S'informer

## Engager des relations durables avec ses clients

Les entreprises considèrent la satisfaction de la clientèle comme un enjeu lié à la rentabilité. Consacrer ressources et temps à la compréhension de la clientèle peut être un investissement judicieux. En effet, des relations transparentes, solides et efficaces avec les clients peuvent assurer la prospérité à long terme.

### ? de quoi parle-t-on ?

La gestion des relations avec les clients est passée d'un mode "transactionnel" à un "relationnel". Cela nécessite pour l'entreprise d'accorder une attention accrue à une relation effective et durable avec ses clients. L'entreprise souhaite dès lors mieux connaître ses clients et approfondir sa relation avec eux, dépassant ainsi l'objectif de simplement concrétiser une vente.

Cette nouvelle gestion demande à l'entreprise un changement de culture et comportements vis-à-vis de ses clients et une refonte des processus opérationnels de l'entreprise (marketing, informatique, service clientèle, etc.).

### 👍 quels avantages ?

Que l'on soit dans une relation d'entreprise à consommateur ou d'entreprise à entreprise, certains avantages sont communs :

- **gagner la confiance des clients** : proposer un produit ou assurer une prestation en respectant ses promesses en termes de délai, de qualité, etc.
- **fidéliser les clients** : un client dont on écoute les remarques et les attentes est plus enclin à faire de nouveau appel aux services de l'entreprise
- **améliorer le produit ou le service** : les entreprises à l'écoute de leurs clients sont mieux positionnées pour trouver des idées novatrices à partir de leurs commentaires et suggestions
- **développer une bonne image** : un client satisfait sera prêt à recommander l'entreprise et contribuera à valoriser sa réputation

### 🔧 par où commencer ?

#### Opter pour des règles de bonne conduite dans la relation clients

- **Dire la vérité** : décrire en toute honnêteté les produits et services, notamment en affichant clairement les informations obligatoires mais aussi dans les contrats (langage compréhensible pour tous, informations importantes en évidence, etc.).
- **Tenir ses promesses** : se conformer à toutes les ententes écrites et verbales lors de la concrétisation de la vente.
- **Être réceptif** : régler les différends rapidement et professionnellement, en toute bonne foi.
- **Protéger les renseignements personnels** : protéger les renseignements des clients contre une mauvaise utilisation ou l'usurpation. Se conformer à la loi informatique et libertés concernant la gestion de ces données.
- **Promouvoir l'intégrité** : traiter chaque relation, transaction et engagement avec intégrité.

#### Vérifier la satisfaction clientèle

Effectuer un sondage auprès de ses clients afin de connaître leur degré de satisfaction vis-à-vis de la prestation effectuée.



## S'informer

Travailler la rédaction du questionnaire afin de cibler les points que l'entreprise veut voir remonter et de se faciliter l'exploitation. Sur la forme, il ne doit pas être trop long à remplir, adapter le type de support aux pratiques de ses clients (téléphone, papier, via courriel ou site web, etc.). Ensuite, compiler les résultats et faire un suivi auprès des clients afin de les informer des changements apportés à la suite de leurs commentaires.

### **Laisser la possibilité aux (futurs) clients de s'exprimer et prendre en compte les suggestions**

Permettre aux clients actuels ou futurs d'exprimer leurs autres attentes ou leurs nouveaux besoins. Cela peut se faire via un site internet, les réseaux sociaux, un service client identifié, etc.

Ces renseignements seront très utiles à l'entreprise pour faire évoluer ses prestations ou en créer de nouvelles. C'est un levier de fidélisation et de conquête de nouveaux clients.

### **Former les commerciaux et le personnel en lien avec la clientèle**

Développer les aptitudes et compétences relationnelles afin que les collaborateurs soient en mesure de détecter les vrais besoins des clients et d'instaurer une relation de confiance.

Favoriser les échanges entre les collaborateurs en lien avec la clientèle pour faire remonter les informations et évoluer les pratiques.

### **Prévenir les conflits en communiquant**

Tenir informé le client en cas de difficultés qui mettraient à mal les promesses faites (retards de livraison, rupture d'un produit, etc.) sans attendre que le client les découvre par lui-même. Expliquer les raisons, prévoir et proposer des solutions alternatives ou des réparations.

## pour aller plus loin

### **[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**

Site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

### **[www.iso.org/iso/fr](http://www.iso.org/iso/fr)**

L'Organisation internationale de normalisation fournit des conseils ou lignes directrices:

- ISO 10001 sur les codes de conduite relatifs à la satisfaction du client
- ISO 10002 sur le processus de traitement des réclamations relatif aux produits
- ISO 10003 sur le processus de résolution de conflits efficace et efficient concernant les réclamations non résolues

AlpCoRe est un projet cofinancé par l'Union européenne. L'Europe s'engage en Savoie, Haute-Savoie et Région Piémont avec le Fonds européen de développement régional.

