



# Relation Client

## Le nouveau visage d'un métier qui se ré-invente

Les métiers de la relation client changent vite. Sous l'impact d'entreprises et de professionnels à la pointe dans le domaine, les transformations accompagnent l'évolution des technologies, des méthodes et rythmes de travail... le tout au service d'une plus grande efficacité et qualité de service.

Explications avec Nicolas Guyart, co-président de MeilleurContact.

Un des grands défis de la modernité réside dans la Relation Client en mobilité. Que comprenez-vous par mobilité ?

La mobilité est la capacité pour une personne d'accéder, dans un espace-temps multimodal, quel que soit son lieu géographique, à ses données essentielles en utilisant le canal d'interaction qu'il a choisi. Cela suppose un format d'interaction adapté à l'environnement relationnel de la personne (Smartphone, tablette, borne, réseaux sociaux, environnement sonore, etc.) et une adaptation des organisations Relation Client. Cette mobilité reste limitée pour l'instant aux consommateurs « Geeks » mais c'est sans compter sur le développement des usages avec la 4G.

Quel impact cela a-t-il sur l'organisation d'un Centre de Relation Client ?

Le Centre de Relation Client doit intégrer des traitements adaptés au type de mobilité en type multi dimensionnelles (simultanéité des canaux, format de réponse dissociée mais unifiée, réactivité et proactivité des canaux, etc.). Une des conséquences est le passage d'une culture traitement d'acte à une culture traitement d'une séquence relationnelle. De même, la 4G va permettre les traitements de type visio-conférence avec une relation de fait plus personnalisée mais avec des impacts forts en terme de traitement et d'accompagnement des Conseillers.

Le profil des Conseillers Clients évolue rapidement ; quelle tendance se dégage à votre avis, et dans quelle direction va le secteur ?

Le niveau des Conseillers va globalement évoluer avec une segmentation suivant le type de traitement (gestion de séquences relationnelles). L'empathie, l'aisance multicanal, la réactivité, l'adaptation sont les tendances complémentaires au socle de base.

Que croyez-vous que le télétravail puisse apporter à la Relation Client ?

Grâce à son modèle du Télétravail à temps partagé (2/3 à domicile, 1/3 sur site), MeilleurContact, intègre nativement les différentes composantes du web, de la mobilité et des réseaux sociaux pour ses propres besoins et ceux de ses clients (téléphone, chat, vidéo, etc.). Nous avons les profils les plus adaptés, une meilleure flexibilité mesurée et reconnue par nos clients et une technologie adaptée qui permet de superviser en temps réel toutes nos prestations afin d'assurer la qualité (écoute à distance, enregistrement, visualisation du poste à distance...) et la sécurisation des traitements (Webcam, authentification forte par badge, poste dédié et sécurisé, cryptage des données...).

“

MeilleurContact intègre nativement les composantes du Web, de la mobilité, des réseaux sociaux

”

Pensez-vous que les impératifs liés à la mobilité (réactivité, simultanéité des canaux, etc.) soient mieux adressés par un Conseiller Client en télétravail ?

Les impératifs et la complexité des traitements liée à la mobilité nécessitent des prérequis qui sont nativement associés au Télétravail :

- > un environnement relationnel propice à une meilleure concentration (difficilement conciliable avec des plateformes industrielles mais en phase avec le télétravail)
- > des conseillers plus matures, autonomes, proactifs capables de gérer des séquences relationnelles multicanal (conforme aux profils conseillers en télétravail)
- > Une meilleure flexibilité (limitation des temps improductifs, horaires élargis...)