

Organisation

Etablir une gouvernance interne/externe et délimiter le périmètre de responsabilité de chaque partie prenante dans le cadre du Service Client



Les enjeux de formaliser votre organisation

La construction d'un organigramme détaillé, ainsi que la mise en place d'un système de communication entre acteurs sont impératives pour assurer la prise en charge de toutes les demandes, leur bonne redirection et optimiser les délais de traitement.

Une organisation performante aura pour bénéfices de :

- Donner un cadre aux équipes et de fluidifier les échanges dans des périmètres précis
- Apporter un haut niveau de satisfaction aux clients en répondant efficacement à leurs demandes, conformément à la stratégie et aux standards qualités définis

Les bons réflexes à adopter

- Mettre en regard l'organisation avec les objectifs fixés pour la Relation Client.
- Intégrer des fonctions à la fois stratégiques pour donner les orientations à l'activité et la faire évoluer, et opérationnelles pour gérer la performance au quotidien.
- Définir des indicateurs clés qui permettent de valider l'équilibre de l'organisation et de la faire évoluer.

Si votre organisation n'est pas claire « sur le papier », sa mise en place opérationnelle risque de ne pas répondre aux enjeux du Service Client !

Les fonctions clés à identifier



MANAGER OPÉRATIONNEL

Déploie opérationnellement la stratégie Relation Client, pilote l'activité globale, la performance et les managers

MANAGER / SUPERVISEUR

Anime au quotidien l'activité, la pilote et remonte la Voix du Client

FONCTIONS SUPPORTS

Formation & qualité, projet & outils, planification & reporting