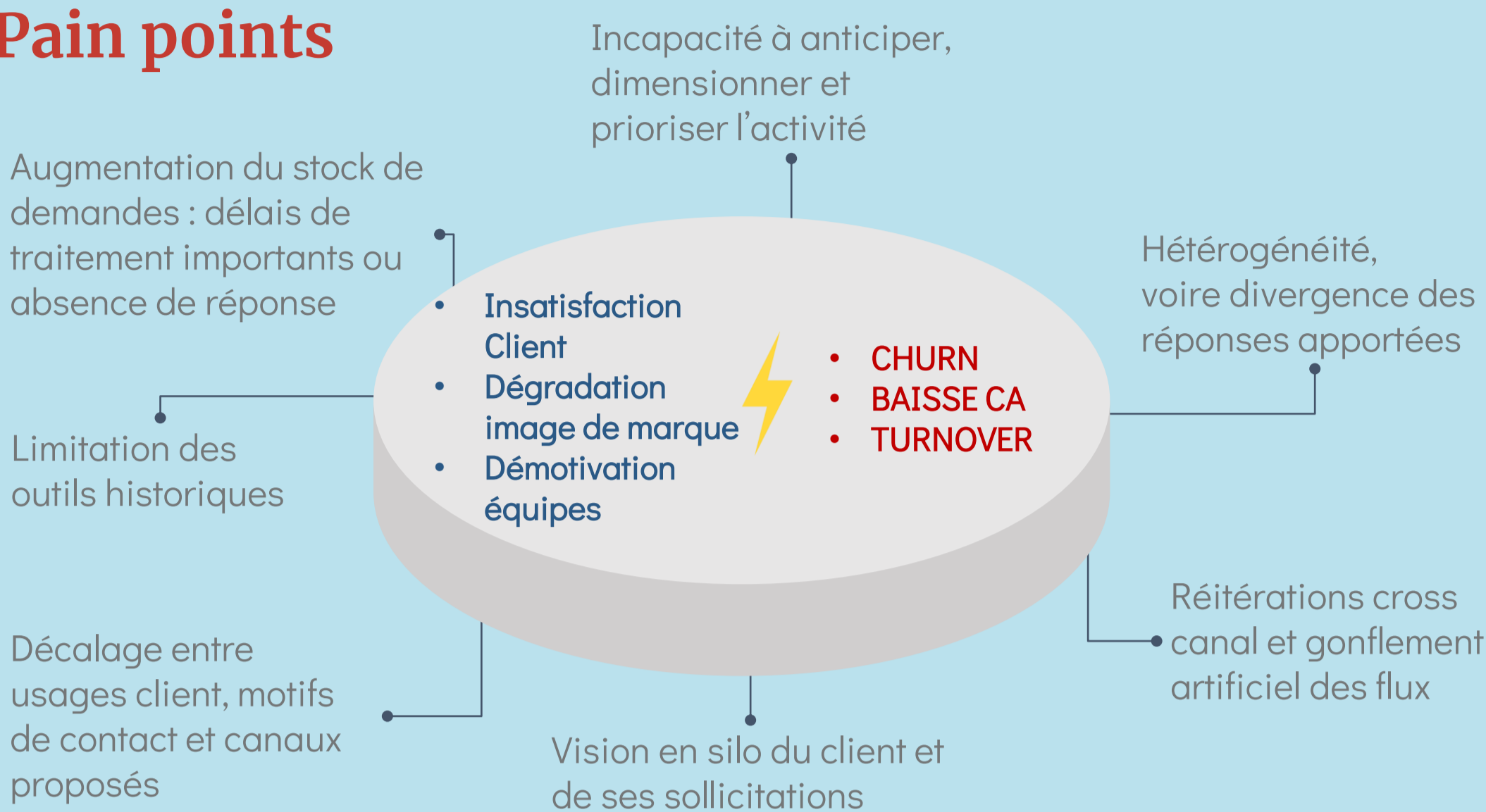


# Comment monter, professionnaliser ou optimiser un Service Client ?

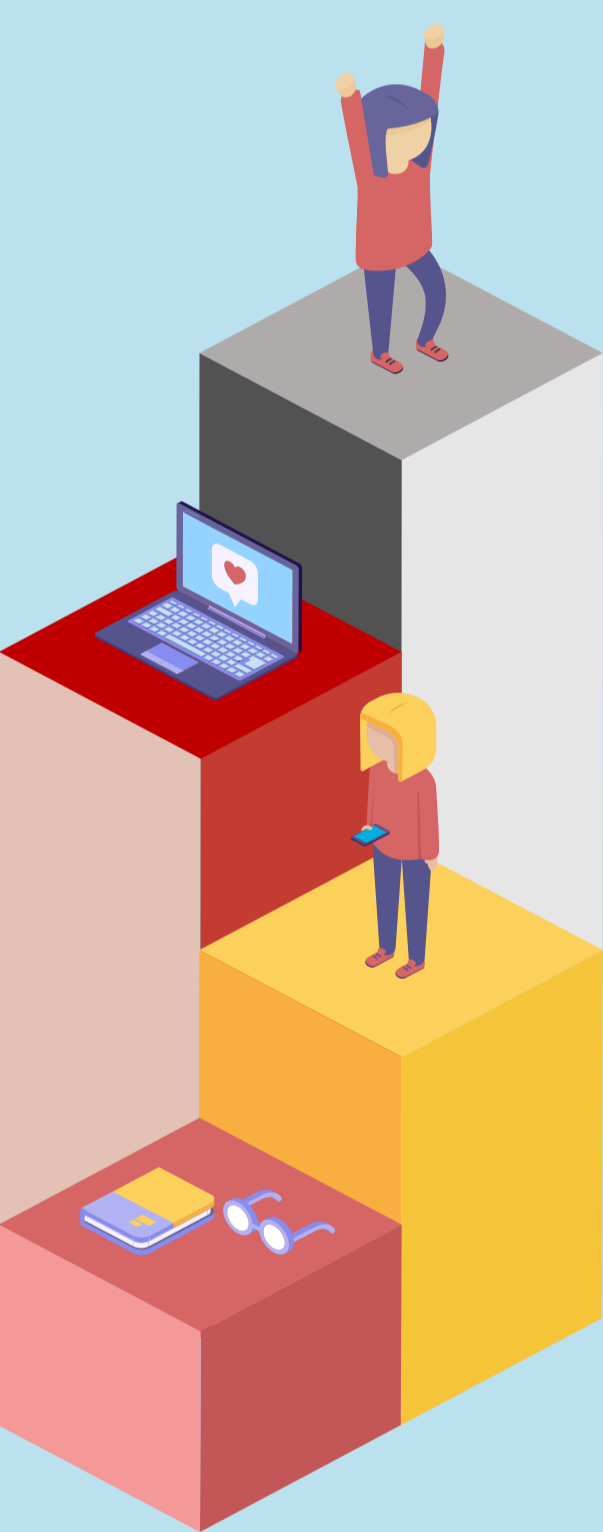
Autrefois parent pauvre des organisations car perçu comme un centre de coût nécessaire mais sans réelle valeur ajoutée, le Service Client occupe désormais une position de choix au cœur de la Relation et des parcours client.

Monter, professionnaliser ou optimiser un Service Client représente donc un enjeu extrêmement fort dans une stratégie d'entreprise, tant en termes de promesse, d'image ou encore de développement de la proximité avec la marque.

## Pain points



## Piliers du Service Client



- 1 **Stratégie**
  - Définir qui sont mes clients, quand et comment ils peuvent me joindre, pour quels motifs, via quels canaux ?
- 2 **Promesse**
  - Définir mes engagements vis-à-vis de ma clientèle ainsi que le positionnement de ma marque décliné au Service Client
- 3 **Organisation**
  - Etablir une gouvernance interne/externe et délimiter le périmètre de responsabilité de chaque partie prenante
- 4 **Parcours & Procédures**
  - Concevoir et formaliser les procédures au regard des parcours clients
- 5 **Outils**
  - Identifier les outils nécessaires au bon fonctionnement de mon activité et assurer l'accès aux données en toute sécurité
- 6 **Pilotage**
  - Définir bien en amont les indicateurs de pilotage quantitatifs et qualitatifs et les suivre pour chaque canal de contact
- 7 **Budget**
  - Établir le budget du projet en termes de mise en œuvre et d'exploitation, ainsi que les bénéfices ou économies potentiels

## Exemples de réalisation OPAL Consulting

### Mise en place & externalisation d'un Service Client

- Etat des lieux interactions clients et recueil des besoins
- Définition de la stratégie Relation Client et du dispositif cible
- Business plan et business model de l'activité
- Rédaction d'un cahier des charges
- Gestion de l'appel d'offre et choix de prestataire
- Accompagnement opérationnel à la mise en place du Service Client

### Les points clés

Mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise autour du projet

Recenser / anticiper les processus du Service Client

