

NOTRE AMBITION : VOUS AIDER À PASSER DE L'ÉCOUTE CLIENT AU CUSTOMER FEEDBACK MANAGEMENT !

Le Customer Feedback Management est un élément clé de la performance, permettant de structurer l'expression des clients et son exploitation. Il constitue un lien et un levier pour :

Améliorer l'Expérience Client

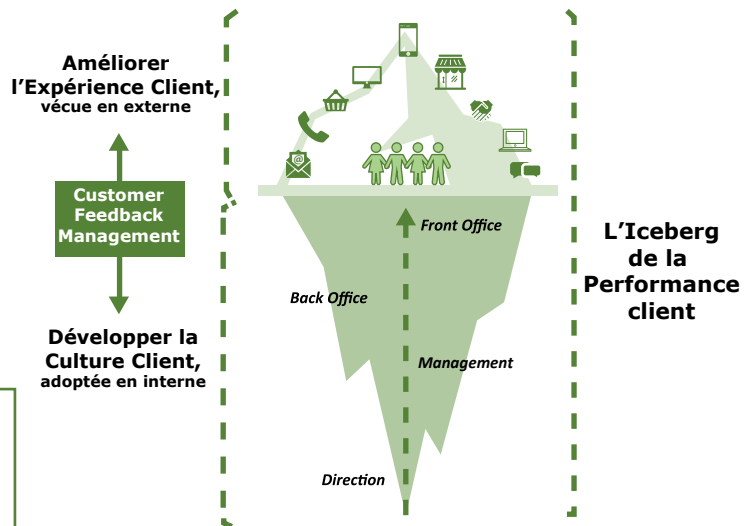
Développer la Culture Client

Le Customer Feedback Management ne se limite donc pas à :

- La satisfaction client
- L'écoute de la voix du client
- La fonction Relation Client

SES OBJECTIFS

Alimenter le processus de transformation de l'entreprise
Améliorer les produits et services proposés
Développer le sens du client chez les collaborateurs
Considérer le client comme un élément clé dans la stratégie globale de l'entreprise
Fédérer les équipes autour d'une culture commune
Piloter la qualité de service



QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 20 ans, Didier Serrant est spécialisé dans l'écoute client et son exploitation. Il a été associé dans plusieurs cabinets dans lesquels il a fait évoluer ses approches en les adaptant aux exigences des époques et des entreprises. Depuis la simple mesure de la satisfaction jusqu'à l'approche omnicanal de l'Expérience Client, il met aujourd'hui son expertise du Customer Feedback Management à votre disposition dans sa société SERRANT Consulting, dont le savoir-faire repose sur un triptyque :

CONCEVOIR

Nous concevons des processus méthodologiques et humains pour favoriser le développement rationnel et efficace de l'écoute client :

- Systèmes de mesure de la performance (satisfaction, mystères)
- Programmes d'accompagnement pour faire sens à la démarche
- Programmes de formation des acteurs.

Nous intervenons au sein d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs et nous nous appuyons sur notre pragmatisme pour créer des outils et démarches simples favorisant l'opérationnalité et l'obtention de résultats mesurables.

FEDERER

La conception et la création de projets personnalisés s'accompagnent d'une aptitude à la mise en relation de compétences et de profils différents autour d'un but commun. Notre capacité à fédérer les équipes interdisciplinaires, interstatutaires et interculturelles se traduit par un rôle d'interface, de facilitateur, de support et d'aide à la performance collective et individuelle.

L'humain est au centre de nos préoccupations pour amener les acteurs à donner le meilleur d'eux-mêmes et faire aboutir des projets complexes.

ANIMER

Parce qu'un projet doit vivre sur le long terme, nous accompagnons les entreprises et les équipes autour d'un but commun : animer le projet dans la durée pour entretenir la mobilisation. Nous mettons en œuvre cette compétence à travers l'animation de groupes de travail, ateliers, séminaires, formations, liés au projet mais aussi lors de conférences, tables rondes et workshops institutionnels sur les sujets du Customer Feedback Management et de la Culture Client

POURQUOI FAIRE APPEL À SERRANT CONSULTING?

La multiplication des moyens d'expression client sur tous les canaux et l'exploitation des résultats génèrent aujourd'hui de nouvelles difficultés :

- Fonctionnement en silos
- Course au score (Csat, NPS, CES...)
- Perte de lisibilité des résultats
- Résultats qui ne bougent pas
- Des équipes qui ont le sentiment qu'ils ne reflètent pas leurs efforts
- Des mesures qui portent sur des éléments qui ne sont pas actionnables
- Une démobilitation des collaborateurs autour des retours clients
- Le manque d'adaptation du système d'écoute aux nouvelles exigences de l'expérience client

Pour faire face à ces constats, Serrant Consulting vous accompagne pour :

- Développer une approche systémique et décloisonnée de l'écoute client au bénéfice de toutes les parties intéressées de l'entreprise
- Optimiser le Mix de l'expression client en définissant des outils adaptés et non redondants
- Intégrer les objectifs stratégiques et économiques de l'entreprise dans le dispositif d'écoute
- Associer la voix du client dans le pilotage managérial à l'aide d'indicateurs pertinents et d'une animation collective
- Développer le sens du client dans les équipes et mobiliser autour de l'esprit de service

QUELLES SONT NOS PRESTATIONS ?

En fonction de vos besoins, nous avons recours à différents types de prestations :

CONSEIL

- Diagnostic des systèmes d'écoutes clients
- Recueil des attentes et besoins
- Recommandation d'évolutions
- Cahier des charges du dispositif d'écoute :
 - > *Intégration de l'ambition de l'entreprise dans la stratégie d'écoute client*
 - > *Identification et hiérarchisation des canaux à investiguer*
 - > *Définition des méthodes de recueil d'informations*
 - > *Hiérarchisation des indicateurs de suivi*
 - > *Mode de restitution et de diffusion des résultats*
- Analyse des résultats
- Proposition plans d'actions
- Modélisation de la performance client

ANIMATION

- La réussite d'un projet Customer Feedback Management est sujette à plusieurs critères incontournables :
- > S'inscrire dans la durée
 - > Faire sens au projet
 - > Fédérer autour d'objectifs communs
 - > Organiser les échanges et le partage d'expériences
 - > Organiser le pilotage managérial
- Pour atteindre ces objectifs, nous vous accompagnons dans l'animation du projet, depuis la mise en place jusqu'à l'autonomie des équipes, sous différentes formes :
- > Kick off
 - > Séminaires
 - > Ateliers
 - > Groupes de travail
 - > Accompagnement individuel

FORMATION

Serrant Consulting est un organisme de formation Datadocké dont l'activité est déclarée et enregistrée sous le numéro 11770636677 auprès du préfet d'Ile de France.

Nos formations sont toutes réalisées en intra et conçues sur mesure.

Quelques thèmes :

- > *Les fondamentaux de la relation client*
- > *Manager une équipe orientée client*
- > *Penser Client*
- > *L'accueil client*
- > *Améliorer la qualité de service au téléphone*
- > *Gérer les conflits et désaccords*
- > *L'entretien client*

Serrant Consulting a également conçue la méthode ACIRVA®, méthode exclusive d'exploitation d'une étude marketing. L'objectif est de mobiliser les équipes autour de l'exploitation des résultats, mettre en place des actions et assurer un suivi.

MESURE

Serrant Consulting n'a pas la vocation de se substituer à vos prestataires d'études. Nous assurons la maîtrise d'ouvrage pour mettre en place le dispositif recommandé lors des phases d'analyses et de diagnostic.

Toutefois, si vous le souhaitez, nous pouvons également mettre en œuvre par nous-mêmes tous types d'études nécessaires à votre dispositif d'écoute client :

QUELLE EST NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE?

Une démarche complète de Customer Feedback Management se déroule en 3 temps

1 Analyser et fixer le cap par une approche systémique de l'écoute client

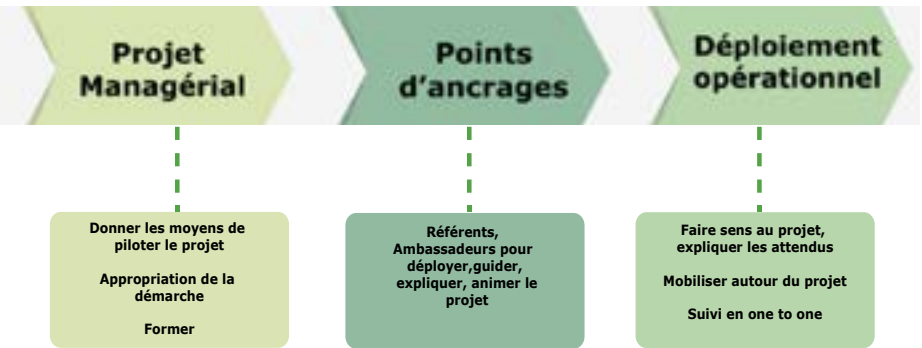
Diagnostic de la Performance Client externe et interne

- Etude des systèmes d'écoutes existants
- Analyse des comportements face au dispositif actuel
- Identification des besoins en informations
- Analyse des résultats d'études
- Identification des parcours clients et de leurs moments de vérité

Définition des contours du projet

- Définition de l'ambition de la marque pour sa qualité de service délivrée à chaque étape du parcours client
- Proposition de dispositif d'écoute client intégrant les objectifs de l'entreprise et les besoins des collaborateurs
- Identification des axes de progrès pour développer des comportements adaptés à la personnalité de l'entreprise
- Proposition de plans d'actions et de mises en place du dispositif

2 Déployer l'ambition



3 Piloter la performance

Vision à 360

- Identification des KPI pertinents, lisibles, compréhensibles et adoptés par tous
- Création d'un dispositif de monitoring permettant le partage et la diffusion de l'information aux intéressés
- Customisation de l'outil pour adapter en permanence à l'écosystème de l'entreprise
- Organisation du système d'animation des résultats et de partage d'expériences
- Intégration des facteurs de corrélations entre Engagement Collaborateurs et Satisfaction clients

Reconnaissance

- Système d'intéressement pour reconnaître la progression de la logique de service au sein de l'entreprise
- Affichage clair dans la politique de rémunération de l'importance de la satisfaction client pour l'entreprise
- Valorisation des bonnes pratiques

Le ROI d'une démarche de Customer Feedback Management repose sur plusieurs critères potentiels :

Economiques

- > Augmentation de la durée de vie du client
- > Réduction de l'attrition
- > Développement des revenus procurés par le client
- > Développement du cross-selling

Comportementaux

- > Amélioration des performances des collaborateurs / partenaires au contact du client final
- > Baisse des incivilités et comportements déviants des clients
- > Hausse de la satisfaction des collaborateurs et de leur engagement

Organisationnels

- > Détection et la résolution des processus défaillants et perfectibles
- > Baisse des réclamations, des dédommagements et gestes commerciaux

CONTACT

didier@serrant.fr

01 70 04 14 91

Linkedin : serrant-consulting

www.serrant.fr